



memoria 2012

DIRECCIÓN

Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública

Concepción Dancausa Treviño

Primera Teniente de Alcalde

Delegada del Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública

Presidenta del Observatorio de la Ciudad

Pilar Dávila del Cerro

Coordinadora General de Modernización y Administración Pública

Vice-Presidenta del Observatorio de la Ciudad

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 y Evaluación

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 y Evaluación

Cándida González Ávila

Oficina Auxiliar

Isabel Melus Gil

Oficina Auxiliar

M^a del Valle Gutiérrez Garrido

Oficina Auxiliar

Angeles Carrión Martín

Oficina Auxiliar

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

© 2013 Ayuntamiento de Madrid

Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano

Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública

Ayuntamiento de Madrid

ÍNDICE	Pag.
Presentación	I
1. El Observatorio de la Ciudad de Madrid	4
1.1. Sistema de Gestión Estratégica	6
1.2. Sistema de Gestión Operativa	7
1.3. Sistema de Gestión Presupuestaria	9
1.4. Sistema de Cartas de Servicios	12
1.5. Sistema de Evaluación de la Percepción Ciudadana	21
1.6. Sistema de Sugerencias y Reclamaciones	29
2. Mapa estratégico	44
2.1. Ciudad cohesionada	45
2.1.1. Avanzar hacia una sociedad cada vez más cohesionada con igualdad de oportunidades para desarrollar proyectos vitales.	45
2.1.2. Procurar el bienestar individual y familiar con servicios sociales accesibles y de calidad	46
2.1.3. Desplegar una política de vivienda Universalista, sostenible y equitativa	47
2.1.4. Objetivo Estratégico: Favorecer un desarrollo equilibrado del territorio basado en un crecimiento sostenible.	49
2.1.5. Facilitar el acceso al deporte y la cultura con Instalaciones próximas de calidad y un programa amplio de actividades y servicios.	50
2.2. Ciudad con calidad de vida	51
2.2.1. Profundizar en un modelo de atención de Emergencias excelente y con enfoque preventivo.	51
2.2.2. Mantener un Madrid seguro donde la ciudadanía se sienta protegida.	52
2.2.3. Hacer de Madrid una ciudad cada vez más saludable	53
2.2.4. Luchar contra la contaminación atmosférica y acústica	54
2.2.5. Configurar un espacio público de calidad, acogedor y accesible centrado en peatones y residentes.	55
2.2.6. Transformar el centro urbano en un espacio más habitable, integrado y competitivo.	57
2.3. Ciudad sostenible	57
2.3.1. Extender a toda la sociedad el compromiso con la sostenibilidad.	58
2.3.2. Impulsar un nuevo modelo energético eficiente y sostenible	59
2.3.3. Conseguir un sistema de movilidad integrado, sostenible, competitivo, universal y seguro.	60

	Pag.
2.3.4. Objetivo Estratégico: Incrementar y conservar el patrimonio natural de Madrid con la corresponsabilidad ciudadana.	61
2.3.5. Objetivo Estratégico: Optimizar la gestión del tratamiento de los residuos urbanos, garantizando el máximo respeto al medio ambiente.	62
2.4. Ciudad competitiva	63
2.4.1. Objetivo Estratégico: Consolidar a Madrid como centro de la actividad económica de España y uno de los más relevantes de Europa.	63
2.4.2. Objetivo Estratégico: Asegurar el turismo como sector impulsor de la economía madrileña.	64
2.4.3. Objetivo Estratégico: Fomentar el espíritu emprendedor y la creación de empleo estable en la ciudad.	65
2.4.4. Objetivo Estratégico: Potenciar la innovación para hacer de Madrid una ciudad inteligente.	66
2.4.5. Objetivo Estratégico: Difundir una identidad cultural de ciudad comprometida con la creación y respetuosa de su patrimonio.	67
2.4.6. Objetivo Estratégico: Proseguir un nuevo modelo urbanístico que sustente la ciudad del futuro.	68
2.4.7. Objetivo Estratégico: Afianzar la ciudad de Madrid como un referente internacional.	69
2.5. Ciudad bien gobernada	70
2.5.1. Ejecutar una política fiscal y una gestión económica que garantice la sostenibilidad financiera municipal.	71
2.5.2. Progresar en una organización pública guiada por la eficacia, la eficiencia, la calidad y la transparencia.	72
2.5.3. Consolidar una relación con el ciudadano accesible y proactiva.	74
2.5.4. Fortalecer la sociedad civil consolidando el modelo participativo de gobierno de la ciudad.	75
3. Áreas de Acción	77
3.1. Cohesión Social	79
3.1.1. Ámbito de actuación y recursos	79
3.1.2. Principales indicadores	81
3.1.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	83
3.1.4. Compromiso de Calidad	84
3.1.5. Opinión de la Ciudadanía	84
3.1.6. Sugerencias y Reclamaciones	85

	Pag.
3.2. Cultura	89
3.2.1. Ámbito de actuación y recursos	89
3.2.2. Principales indicadores	91
3.2.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	93
3.2.4. Compromiso de Calidad	94
3.2.5. Opinión de la Ciudadanía	101
3.2.6. Sugerencia y Reclamaciones	105
3.3. Deporte	111
3.3.1. Ámbito de actuación y recursos	111
3.3.2. Principales indicadores	113
3.3.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	115
3.3.4. Compromiso de Calidad	116
3.3.5. Opinión de la Ciudadanía	133
3.3.6. Sugerencias y Reclamaciones	137
3.4. Desarrollo Económico y Tecnológico	143
3.4.1. Ámbito de actuación y recursos	143
3.4.2. Principales indicadores	145
3.4.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	148
3.4.4. Compromiso de Calidad	149
3.4.5. Opinión de la Ciudadanía	157
3.4.6. Sugerencias y Reclamaciones	162
3.5. Educación y Juventud	166
3.5.1. Ámbito de actuación y recursos	166
3.5.2. Principales indicadores	167
3.5.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	169
3.5.4. Compromiso de Calidad	169
3.5.5. Opinión de la Ciudadanía	172
3.5.6. Sugerencias y Reclamaciones	174
3.6. Empleo	179
3.6.1. Ámbito de actuación y recursos	179
3.6.2. Principales indicadores	180
3.6.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	182
3.6.4. Compromiso de Calidad	182
3.6.5. Opinión de la Ciudadanía	185
3.6.6. Sugerencias y Reclamaciones	188

	Pag.
3.7. Espacios Públicos	190
3.7.1. Ámbito de actuación y recursos	190
3.7.2. Principales indicadores	192
3.7.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	194
3.7.4. Compromiso de Calidad	195
3.7.5. Opinión de la Ciudadanía	195
3.7.6. Sugerencias y Reclamaciones	199
3.8. Internacionalización	207
3.8.1. Ámbito de actuación y recursos	207
3.8.2. Principales indicadores	209
3.8.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	210
3.8.4. Compromiso de Calidad	211
3.8.5. Opinión de la Ciudadanía	211
3.8.6. Sugerencias y Reclamaciones	212
3.9. Medio Ambiente	213
3.9.1. Ámbito de actuación y recursos	213
3.9.2. Principales indicadores	215
3.9.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	219
3.9.4. Compromiso de Calidad	221
3.9.5. Opinión de la Ciudadanía	229
3.9.6. Sugerencias y Reclamaciones	234
3.10. Movilidad y Transportes	246
3.10.1. Ámbito de actuación y recursos	246
3.10.2. Principales indicadores	248
3.10.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	251
3.10.4. Compromiso de Calidad	252
3.10.5. Opinión de la Ciudadanía	256
3.10.6. Sugerencias y Reclamaciones	268
3.11. Relación con la Ciudadanía	279
3.11.1. Ámbito de actuación y recursos	279
3.11.2. Principales indicadores	281
3.11.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	284
3.11.4. Compromiso de Calidad	285
3.11.5. Opinión de la Ciudadanía	299
3.11.6. Sugerencias y Reclamaciones	302

	Pag.
3.12. Salud	310
3.12.1. Ámbito de actuación y recursos	310
3.12.2. Principales indicadores	312
3.12.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	314
3.12.4. Compromiso de Calidad	315
3.12.5. Opinión de la Ciudadanía	329
3.12.6. Sugerencias y Reclamaciones	331
3.13. Seguridad y Emergencias	338
3.13.1. Ámbito de actuación y recursos	338
3.13.2. Principales indicadores	340
3.13.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	344
3.13.4. Compromiso de Calidad	344
3.13.5. Opinión de la Ciudadanía	365
3.13.6. Sugerencias y Reclamaciones	374
3.14. Servicios Sociales	378
3.14.1. Ámbito de actuación y recursos	378
3.14.2. Principales indicadores	380
3.14.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	382
3.14.4. Compromiso de Calidad	382
3.14.5. Opinión de la Ciudadanía	396
3.14.6. Sugerencias y Reclamaciones	401
3.15. Turismo	410
3.15.1. Ámbito de actuación y recursos	410
3.15.2. Principales indicadores	411
3.15.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	413
3.15.4. Compromiso de Calidad	413
3.15.5. Sugerencias y Reclamaciones	420
3.16. Urbanismo	423
3.16.1. Ámbito de actuación y recursos	423
3.16.2. Principales indicadores	425
3.16.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	428
3.16.4. Compromiso de Calidad	428
3.16.5. Opinión de la Ciudadanía	428
3.16.6. Sugerencias y Reclamaciones	430

	Pag.
3.17. Vivienda	435
3.17.1. Ámbito de actuación y recursos	435
3.17.2. Principales indicadores	436
3.17.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	438
3.17.4. Compromiso de Calidad	438
3.17.5. Opinión de la Ciudadanía	438
3.17.6. Sugerencias y Reclamaciones	441
3.18. Administración de la Ciudad	443
3.18.1. Ámbito de actuación y recursos	443
3.18.2. Principales indicadores	447
3.18.3. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	451
3.18.4. Compromiso de Calidad	452
3.18.5. Opinión de la Ciudadanía	463
3.18.6. Sugerencias y Reclamaciones	468
Anexos	
1. Presupuestos 2012	474
2. Organigrama del Ayuntamiento de Madrid (diciembre 2012)	478
3. Sugerencias y Reclamaciones	480
4. Madrid en datos	498

Presentación

El Observatorio de la Ciudad órgano colegiado que sirve de instrumento para el seguimiento y evaluación de la gestión municipal, así como para la difusión de sus principales resultados a la ciudadanía, aprueba una vez más y en cumplimiento de lo establecido en el *Decreto del Alcalde de 24 de julio de 2006*, su Memoria Anual 2012.

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.

Para dar cumplimiento a sus objetivos y finalidades, entre las funciones atribuidas al Observatorio de la Ciudad destaca la elaboración, aprobación y publicación de una Memoria anual que recoja la información más relevante sobre el funcionamiento de los servicios municipales integrando la información procedente de los sistemas que conforman el Observatorio: el Sistema de Gestión Estratégica, el Sistema de Gestión Operativa, el Sistema de Gestión Presupuestaria, el Sistema de Evaluación de la Percepción Ciudadana, el Sistema de Cartas de Servicios y el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.

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

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

Siguiendo lo establecido en el Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid aprobado por Acuerdo de 4 de diciembre de 2008 de la Junta de Gobierno (artículos. 11 y 13), 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 para el mandato 2011-2015. Se estructura en **cinco ejes estratégicos** que establecen la política municipal para todo el mandato: ciudad cohesionada, ciudad con calidad de vida, ciudad sostenible, ciudad competitiva y ciudad bien gobernada. 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 **18 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 de estas Áreas de Acción (Cohesión Social, Cultura, Deportes, Desarrollo Económico y Tecnológico, Educación y Juventud, Empleo, Espacios Públicos, Internacionalización, Medio Ambiente, Movilidad y Transportes, Relación con la Ciudadanía, Salud, Seguridad y Emergencias, Servicios Sociales, Turismo, Urbanismo e Infraestructuras, 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 2012, estructurándolos en los siguientes apartados:

- **Ámbito de actuación y recursos:** actuaciones en que se concreta el Área de Acción, su estructura orgánica y su presupuesto.
- **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 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 2012, obtenida de los sistemas que integran el Observatorio de la Ciudad y que se configura como una **herramienta de gestión, evaluación y redición de cuentas** 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.

M^a Concepción Dancausa Treviño
Presidenta 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:

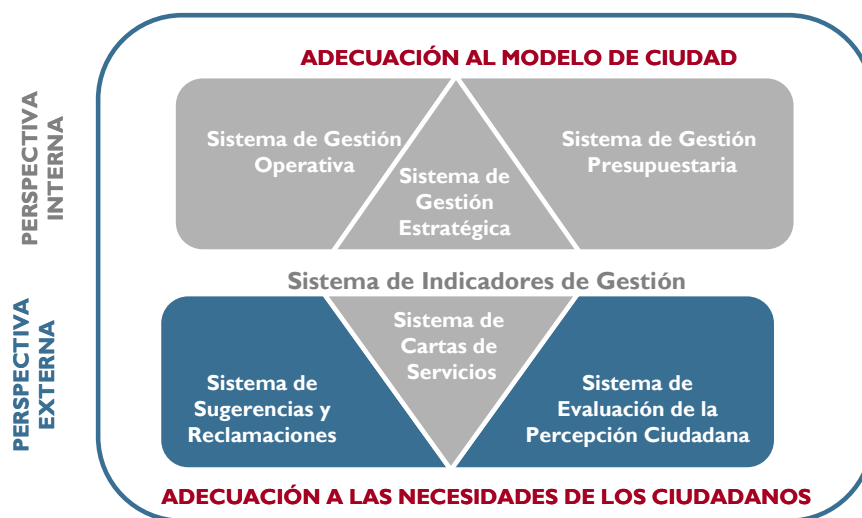
- Facilitar la implantación de la estrategia mediante la definición y evaluación de un conjunto de objetivos alineados con el modelo de ciudad que se pretende desarrollar
- Servir de instrumento para comunicar internamente la estrategia alineando en torno a ella a toda la organización municipal
- Traducir 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 27 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 cinco ejes que establecen las orientaciones generales de la política del Gobierno de la Ciudad:

- Ciudad cohesionada
- Ciudad con calidad de vida
- Ciudad sostenible
- Ciudad competitiva
- Ciudad bien gobernada

En los cuatro 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, su desarrollo económico y sostenible. En la base del mapa se sitúan los objetivos correspondientes al eje de “Ciudad bien gobernada”, 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 cohesionada	5	17
Ciudad con calidad de vida	6	22
Ciudad sostenible	5	18
Ciudad competitiva	7	17
Ciudad bien gobernada	4	18
Total	27	82

El Sistema de Gestión Estratégica dispone de una aplicación informática para el seguimiento de todos estos indicadores, cuyos resultados se presentan en el Capítulo 3 de esta Memoria. Puede accederse a esta aplicación desde el sitio Web del Observatorio de la Ciudad en madrid.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 18 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.

En esta Memoria se presenta la situación del Programa Operativo de Gobierno para el mandato 2011-2015, al finalizar el año 2012.

Área	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Cohesión Social	53	6	39	6	2
Cultura	96	13	52	7	24
Deporte	58	5	39	4	10
Desarrollo Económico y Tecnológico	139	7	112	15	5
Educación y Juventud	40	2	34	1	3
Empleo	27	3	17	5	2

Área	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Espacios Públicos	96	71	17	2	6
Internacionalización	34	2	28	3	1
Medio Ambiente	119	16	91	3	9
Movilidad y Transporte	61	21	21	10	9
Relación con la Ciudadanía	85	1	75	5	4
Salud	20	-	17	-	3
Seguridad y Emergencias	55	3	44	2	6
Servicios Sociales	51	7	42	-	2
Turismo	26	2	19	5	-
Urbanismo	21	-	19	1	1
Vivienda	25	2	21	2	-
Administración de la Ciudad	105	8	84	11	2
Total	1111	169	771	82	89

En el capítulo 3 de esta Memoria se detalla la situación a 31 de diciembre de 2012 de los proyectos del Programa Operativo de Gobierno en cada una de las Áreas de Acción.

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.

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 2012 se ha ejecutado en **363 programas presupuestarios** con **8.028 indicadores de evaluación**.

Presupuesto 2012 Ayto. y OO.AA.	Programas	Objetivos	Objetivos por Programa	Indicadores	Indicadores por Programa	Indicadores por Objetivo
Áreas de Gobierno	93	390	4,2	1.484	16,0	3,8
Distritos	255	995	3,9	6.104	23,9	6,1
TOTAL Ayto	348	1.385	4,0	7.588	21,8	5,5
Organismos Autónomos	15	100	6,7	440	29,3	4,4
TOTAL Ayto + OAAA	363	1.458	4,1	8.028	22,1	5,4

En 2012, el Presupuesto no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos y gastos no financieros de las Empresas Municipales ascendió a **4.240.371.239,54** euros, distribuidos por Áreas de Acción de la siguiente manera:

	Ayto y OO.AA.	Empresas municipales	Total	Eliminaciones	Total	%
Cohesión Social	15.869.199,03		15.869.199,03	0,00	15.869.199,03	0,37%
Cultura	119.486.091,47	40.084.053,00	159.570.144,47	-29.859.263,48	129.710.880,99	3,06%
Deporte	127.275.826,79	24.651.975,23	151.927.802,02	-2.338.373,78	149.589.428,24	3,53%
Desarrollo Económico y Tecnológico	44.058.759,40	49.798.880,83	93.857.640,23	-146.940,03	93.710.700,20	2,21%
Educación y Juventud	88.109.327,49		88.109.327,49	0,00	88.109.327,49	2,08%
Empleo	37.365.983,78		37.365.983,78	-40.787,93	37.325.195,85	0,88%
Espacios Públicos	245.041.017,80		245.041.017,80	-111.916.249,76	133.124.768,04	3,14%
Internacionalización	3.410.191,27		3.410.191,27	-208.539,46	3.201.651,81	0,08%
Medio Ambiente	741.903.829,74		741.903.829,74	-135.186,04	741.768.643,70	17,49%
Movilidad y Transportes	267.529.449,35	583.269.218,37	850.798.667,72	-28.145.599,75	822.653.067,97	19,40%
Relación con la Ciudadanía	30.891.485,46		30.891.485,46	0,00	30.891.485,46	0,73%
Salud	82.446.090,20	47.601.207,54	130.047.297,74	-20.904,15	130.026.393,59	3,07%
Seguridad y	479.057.078,75		479.057.078,75	0,00	479.057.078,75	11,30%

	Ayto y OO.AA.	Empresas municipales	Total	Eliminaciones	Total	%
Emergencias						
Servicios Sociales	294.047.452,36		294.047.452,36	-163.923,74	293.883.528,62	6,93%
Turismo		22.363.071,00	22.363.071,00		22.363.071,00	0,53%
Urbanismo	114.772.768,28		114.772.768,28	0,00	114.772.768,28	2,71%
Vivienda	88.523.387,72	139.164.029,55	227.687.417,27	-41.369.448,11	186.317.969,16	4,39%
Administración de la Ciudad	768.087.778,99		768.087.778,99	-91.697,62	767.996.081,37	18,11%
Total	3.547.875.717,87	906.932.435,52	4.454.808.153,39	-214.436.913,85	4.240.371.239,54	100,00%

El detalle del presupuesto de las Empresas Municipales se presenta en la siguiente tabla:

ÁREA DE ACCIÓN	SOCIEDAD	GASTOS (1)	INVERSIONES (2)	Gastos + Inversiones
Movilidad y Transportes	MADRID MOVILIDAD	24.775.568,37 €	0	24.775.568,37 €
Cultura	MADRID ARTE Y CULTURA	39.621.980,00 €	462.073,00 €	40.084.053,00 €
Turismo	MADRID VISITORS & CONVENTION BUREAU	21.918.896,00 €	444.175,00 €	22.363.071,00 €
Deportes	MADRID ESPACIOS Y CONGRESOS	17.060.000,00 €	16.746.334,00 €	33.806.334,00 €
Desarrollo Económico y Tecnológico				
Vivienda	EMPRESA MUNICIPAL DE LA VIVIENDA Y SUELO DE MADRID	124.892.741,55 €	14.271.288,00 €	139.164.029,55 €
Movilidad y Transportes	EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES	456.346.470,00 €	41.515.666,00 €	497.862.136,00 €
	Subtotal Empresas 100%	684.615.655,92 €	73.439.536,00 €	758.055.191,92 €
Movilidad y Transportes	MADRID CALLE-30	60.631.514,00 €	0,00 €	60.631.514,00 €
Deportes	CLUB DE CAMPO VILLA DE MADRID	20.384.835,24 €	428.125,00 €	20.812.960,24 €
Desarrollo Económico y Tecnológico	MERCAMADRID	16.186.549,82 €	3.645.012,00 €	19.831.561,82 €
Salud	EMPRESA MIXTA DE SERVICIOS FUNERARIOS	46.018.978,54 €	1.582.229,00 €	47.601.207,54 €
	Subtotal Empresas Mixtas	46.018.978,54 €	1.582.229,00 €	47.601.207,54 €
	TOTALES	827.837.533,52 €	79.094.902,00 €	906.932.435,52 €

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

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

La evolución del presupuesto en los cuatro últimos años se recoge en la siguiente tabla:

	Presupuesto 2009	%	Presupuesto 2010	%	Presupuesto 2011	%	Presupuesto 2012	%
Cohesión Social	28.448.127,48 €	0,55%	47.319.794,33 €	0,88%	26.069.001,43 €	0,55%	15.869.199,03 €	0,37%
Cultura	194.757.987,57 €	3,80%	271.749.323,37 €	5,03%	219.698.397,12 €	4,65%	129.710.880,99 €	3,06%
Deporte	309.235.413,92 €	6,03%	200.319.220,50 €	3,71%	169.686.175,62 €	3,59%	149.589.428,24 €	3,53%
Desarrollo Económico y Tecnológico	144.550.741,22 €	2,82%	117.585.367,44 €	2,18%	140.379.805,86 €	2,97%	93.710.700,20 €	2,21%
Educación y Juventud	146.142.110,16 €	2,85%	129.785.208,98 €	2,40%	92.971.120,16 €	1,97%	88.109.327,49 €	2,08%
Empleo	51.089.715,53 €	1,00%	51.476.205,81 €	0,95%	56.457.236,09 €	1,19%	37.325.195,85 €	0,88%
Espacios Públicos	209.468.814,59 €	4,08%	232.710.681,82 €	4,30%	159.773.196,59 €	3,38%	133.124.768,04 €	3,14%
Infraestructuras	101.027.290,99 €	1,97%	130.915.915,79 €	2,42%	23.215.234,12 €	0,49%	3.201.651,81 €	0,08%
Medio Ambiente	650.246.227,89 €	12,67%	904.413.345,30 €	16,73%	771.629.570,00 €	16,31%	741.768.643,70 €	17,49%
Movilidad y Transportes	856.573.558,68 €	16,69%	925.231.761,80 €	17,11%	945.910.854,43 €	20,00%	822.653.067,97 €	19,40%
Relación con la Ciudadanía	29.383.209,75 €	0,57%	28.394.221,35 €	0,53%	24.387.728,54 €	0,52%	30.891.485,46 €	0,73%
Salud	153.760.876,96 €	3,00%	148.376.687,99 €	2,74%	138.013.262,28 €	2,92%	130.026.393,59 €	3,07%
Seguridad y Emergencias	550.274.116,15 €	10,72%	523.626.378,82 €	9,69%	530.242.625,74 €	11,21%	479.057.078,75 €	11,30%
Servicios Sociales	298.099.013,98 €	5,81%	386.487.783,06 €	7,15%	293.276.474,62 €	6,20%	293.883.528,62 €	6,93%
Turismo	9.419.212,32 €	0,18%	31.300.131,14 €	0,58%	27.157.710,88 €	0,57%	22.363.071,00 €	0,53%
Urbanismo	303.944.149,39 €	5,92%	340.337.650,49 €	6,30%	164.836.031,03 €	3,49%	114.772.768,28 €	2,71%
Vivienda	348.005.876,56 €	6,78%	222.579.972,36 €	4,12%	213.174.456,07 €	4,51%	186.317.969,16 €	4,39%
Administración de la Ciudad	738.545.378,85 €	14,39%	706.405.696,26 €	13,07%	728.949.728,11 €	15,41%	767.996.081,37 €	18,11%
Total	5.131.175.923,33 €	100,00%	5.406.222.211,62 €	100,01%	4.729.574.831,60 €	100,00%	4.240.371.239,54 €	100,00%

En el Anexo I de esta Memoria se presenta el detalle por programas presupuestario de la asignación del presupuesto financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid y los Organismos Autónomos 2011 (datos consolidados con eliminación de Empresas) por Áreas de Acción. Asimismo, en la página del [Observatorio de la Ciudad](#) de la web [madrid.es](#) puede encontrarse información detallada del Presupuesto General del Ayuntamiento para 2012 así como 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 varios objetivos:

- Hacer visibles los estándares de calidad ya alcanzados por el Ayuntamiento en la prestación de sus servicios.
- Informar a la ciudadanía sobre los servicios que prestan sus unidades y los compromisos de calidad que asumen a la hora de prestarlos.
- Elaborar una herramienta de gestión de calidad municipal.
- Evaluar la calidad de la gestión municipal mediante el establecimiento de indicadores de gestión y estándares de calidad.
- Fomentar la participación ciudadana en la mejora de los servicios difundiendo los sistemas de participación ciudadana establecidos.
- Aumentar el grado de satisfacción ciudadana con los servicios prestados.
- Fomentar el grado de compromiso de los empleados municipales con la calidad.

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 hace, los compromisos de prestarlos con unos determinados estándares de calidad; los derechos de los ciudadanos en relación a estos servicios y 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 ámbito de aplicación de la Carta y el compromiso institucional con la calidad, así como su alineación con los objetivos estratégicos del Ayuntamiento
- 2.** Los datos identificativos 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 y responsabilidades. de la ciudadanía en relación con los servicios.
5. Los mecanismos y modalidades de participación de los ciudadanos, entre los que destaca el "Sistema de Sugerencias y Reclamaciones"
6. Los servicios objeto de la Carta, especificando sus características así como las principales actividades de los mismos.
7. Los compromisos que se adquieren con los ciudadanos y los niveles de calidad con los que el órgano directivo se compromete a prestar esos servicios. 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, y todos aquellos datos que contribuyan a un mejor conocimiento de los servicios objeto de la Carta.

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 carencias que se hayan ido detectando a lo largo de todo el proceso, estableciendo acciones de mejora para su fortalecimiento. Las áreas de mejora se priorizarán y implantarán al menos tres que serán evaluadas el año siguiente a su implantación.

Cartas de Servicios aprobadas en 2012		
	Carta de Servicios	Fecha de aprobación
1	SAMUR Social (n.º 40)	15 de marzo de 2012
2	Agencia de Gestión de Licencias (n.º 41)	26 de abril de 2012
3	Sugerencias y Reclamaciones (n.º 42)	10 de mayo de 2012

Cartas en elaboración en 2012	
1	<i>Samur Social</i>
2	<i>Agencia de Gestión de Licencias de Actividades</i>
3	<i>Sugerencias y Reclamaciones</i>
4	Parques y Jardines
5	Actividades de Sensibilización y Educación Ambiental
6	Carta de Servicios del Agua
7	Centros Municipales de Mayores

Cartas en elaboración en 2012	
8	Centros de Atención a la Infancia
9	Centros de Apoyo a la Familia
10	Plagas y Vectores

Total Cartas de Servicios aprobadas por Áreas de Acción hasta 2012		
Áreas de Acción	CS aprobadas	CS en elaboración o previstas
Cohesión Social	-	-
Cultura	2	-
Deportes	4	-
Desarrollo Económico y Tecnológico	1	-
Educación y Juventud	1	-
Empleo	1	-
Espacios Públicos	-	-
Infraestructuras	-	-
Internacionalización	-	-
Medio Ambiente	3	3
Movilidad y Transportes	1	-
Relación con la Ciudadanía	5	-
Salud	6	1
Seguridad y Emergencias	5	-
Servicios Sociales	5	3
Turismo	3	-
Urbanismo	-	-
Vivienda	-	-
Administración de la Ciudad	5	-
	42	7

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 2012 y sobre la base de los resultados de ese año, se evalúan las siguientes Cartas:

Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2006		
	Aprobación	Evaluación 2012
1. SAMUR-Protección Civil	18-05-2006	29-03-2013
2. Teléfono 010 Línea Madrid	8-05-2006	15-04-2013
3. Sugerencias y Reclamaciones Tributarias	18-05-2006	13-06-2013
4. Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud	1-06-2006	15-03-2013
5. Bomberos	13-07-2006	17-04-2013
6. Fomento del Asociacionismo	20-07-2006	18-06-2013
7. Servicios Deportivos	20-07-2006	30-03-2013
8. Atención al Menor de Policía Municipal	28-09-2006	30-03-2013
9. Clases y Escuelas Deportivas	26-10-2006	30-03-2013
10. Actividades de Competición Deportiva	26-10-2006	30-03-2013
11. Medicina Deportiva	26-10-2006	30-03-2013
Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2007		
12. Atención Integral al Contribuyente	4-01-2007	15-05-2013
13. Instituto de Adicciones	8-02-2007	21-03-2013
14. Atención e Información Turística	26-04-2007	18-06-2013
15. Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid	24-05-2007	30-04-2013
16. Agentes de Movilidad	29-11-2007	05-03-2013
Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2008		
17. Oficina Municipal de Información al Consumidor	05-06-2008	29-05-2013
18. Atención a la Ciudadanía de la Policía Municipal de Madrid	18-06-2008	30-03-2013
19. Servicio de Teleasistencia Domiciliaria	10-07-2008	25-02-2013
20. Padrón de Habitantes	26-12-2008	26-03-2013
21. Información Estadística	26-12-2008	26-03-2013
Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2009		
22. Agencia para el Empleo	22-01-2009	16-07-2013
23. Red de Bibliotecas Municipales	16-04-2009	13-06-2013
24. Salud Pública en materia de Protección Animal	30-04-2009	21-06-2013

25.	Secretaría General Técnica de Seguridad y Movilidad	2-07-2009	25-04-2013
26.	Atención al Turista Extranjero	22-10-2009	14-06-2013
27.	Visitas Guiadas Oficiales	22-10-2009	14-06-2013
28.	Calidad del Aire	17-12-2009	07-05-2013
Evaluación de Cartas de Servicios aprobadas en 2010			
29.	Centros de Día	08-04-2010	04-04-2013
30.	Red Municipal de Información Juvenil	29-04-2010	07-03-2013
31.	Centros de Servicios Sociales	15-07-2010	25-04-2013
32.	Brotos y Alertas Alimentarias en Salud Pública	22-07-2010	14-03-2013
33.	Portal Web Municipal	09-09-2010	14-03-2013
Evaluación de Cartas de Servicios aprobadas en 2011			
34.	Actividades Socioculturales	17-03-2011	12.11.2013
35.	Servicio de Ayuda a Domicilio	28-04-2011	28-02-2013
36.	Recogida y Tratamiento de Residuos	05-05-2011	23-07-2013
37.	Arbolado Urbano	12-05-2011	11-04-2013
38.	Actividades Sanitarias para la Prevención y Protección de la Salud en el Trabajo	19-05-2011	28-05-2013
39.	Salud Ambiental en Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda	07-07-2011	21-02-2013
Evaluación de Cartas de Servicios aprobadas en 2012			
40.	SAMUR Social	15-03-2012	11-04-2013
41.	Agencia de Gestión de Licencias	26-04-2012	07-06-2013
42.	Sugerencias y reclamaciones	10-05-2012	15/07/2013

Así pues, una vez recopilados los **datos 2012**, cargados por cada unidad responsable en la aplicación del Observatorio de la Ciudad y, consecuentemente, publicados en la web municipal y en esta Memoria, las unidades tomando como referencia esos datos, evalúan su Carta, elaboran su **Informe Anual de Evaluación** e incorporan al texto de la Carta los resultados de dicha evaluación. El Informe de Evaluación y el nuevo texto de la Carta se remiten por el órgano directivo responsable a la DGCyAC que procede a la publicación de los cambios pertinentes en la aplicación del Observatorio de la Ciudad, en la web municipal (página del Observatorio) y en la intranet municipal *ayre*. Entre los cambios resultantes de la evaluación y con efectos para 2013, destacan el establecimiento, eliminación o modificación de compromisos y sus indicadores asociados. (En el Capítulo 3 de esta Memoria y para cada una de las Cartas aprobadas, se reflejan estos cambios; en el caso de compromisos e indicadores nuevos, sus primeros datos publicados serán los de 2013; en el caso de compromisos e indicadores eliminados, sus últimos datos publicados serán

los de 2012; en el caso de compromisos e indicadores modificados, se recogerá su nueva denominación y se mantendrá la secuencia de sus datos).

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						
	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Cartas de Servicios aprobadas (Indicador de acción de SIGE e indicador de POG)	16	21	28	33	39	42
Compromisos de calidad de las Cartas de Servicios (Indicador de acción de SIGE)	179	202	355	381	440	480
Grado de cumplimiento de los compromisos recogidos en las Cartas de Servicios (Indicador estratégico de SIGE e indicador de POG) Meta: 90	93,85	92,30	93	94	87,29 (*)	82

* No se evaluaron las Cartas de Servicios de Recogida y Tratamiento de Residuos, Actividades Socioculturales y SGT de Seguridad y Movilidad

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. Se ha editado un folleto electrónico de cada Carta de Servicios que se difunde por medio de la página web municipal y la Intranet municipal ayre.

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. Actualmente la información sobre las Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid se recoge tanto en la página del **Observatorio de la Ciudad** (www.madrid.es/observatoriodelaciudad) como en el **Portal de Transparencia** publicado en diciembre de 2012 (www.madrid.es/portaldetransparencia)



Por último destacar en relación con el Sistema de Cartas que todos los años se realiza una Jornada de Cartas de Servicios. El 12 de diciembre de 2012 se organiza **la V 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 recoger la opinión de los ciudadanos respecto a aquellas áreas de actuación municipal que los ciudadanos consideran como prioritarias, identificar sus necesidades, conocer las expectativas de los usuarios acerca de los aspectos esenciales de los servicios, y evaluar el grado satisfacción de los ciudadanos con dichos servicios. Los estudios de percepción ciudadana realizados en el Ayuntamiento de Madrid se recopilan en el Banco de Estudios que gestiona el Observatorio de la Ciudad y que incorpora todos los estudios, que respecto a la percepción ciudadana, se realizan desde cualquier órgano central, territorial u organismo público del Ayuntamiento de Madrid además de los realizados por el propio Observatorio.

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...-, su valoración sobre la suficiencia de los recursos y equipamientos municipales y su 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.

Periódicamente el Observatorio de la Ciudad realiza un estudio de este tipo a través de la **Encuesta de Calidad de Vida en la Ciudad y Satisfacción con los Servicios Públicos**.

- **Estudios sectoriales:** Son estudios que promueven los distintos órganos municipales, en el ámbito de sus competencias, dirigidos a conocer las necesidades de los ciudadanos, evaluar la satisfacción de los usuarios de los servicios y obtener información para el diagnóstico de la situación, al tiempo que promueven la participación ciudadana. Estos estudios se realizan con el objetivo final de recoger información que permita mejorar los servicios y actuaciones municipales.
- **Estudios de satisfacción de usuarios:** son estudios dirigidos a evaluar la satisfacción de los usuarios con determinados servicios, actividades o actuaciones municipales específicas que prestan los distintos órganos municipales del Ayuntamiento de Madrid. En su mayor parte se trata de estudios que se han realizado siguiendo una metodología rigurosa en cuanto al procedimiento de diseño muestral, recogida de la información y explotación de los resultados y están enfocados a la detección de oportunidades de mejora.
- **Estudios para el análisis de situación y necesidades:** tienen por finalidad analizar las necesidades de los usuarios potenciales de los servicios o establecer un diagnóstico de la situación que permita un abordaje más adecuado en las actuaciones municipales. Son estudios que se basan en datos recogidos mediante técnicas cuantitativas y cualitativas, obteniendo datos primarios o extrayéndolos de fuentes secundarias..
- **Consultas ciudadanas:** son un sistema de participación individual, para que los vecinos den voz a sus intereses en la formulación y propuesta de políticas municipales relacionadas con los equipamientos y servicios municipales, los planes de acción de los distritos, etc.
- **Otros Estudios:** estudios de diversa naturaleza que no se ajustan a ninguna de las tipologías anteriores y que permiten obtener información para una mejor definición de los servicios y gestión de los mismos.

La Encuesta de Calidad de Vida en la Ciudad y Satisfacción con los Servicios Públicos se realiza desde el Observatorio de la Ciudad para garantizar que institucionalmente se de respuesta a lo establecido en el artículo 69 del Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana en el que se determina que "con objeto de recoger adecuadamente la demanda de necesidades de los ciudadanos se llevarán a cabo sondeos de opinión y encuestas de satisfacción que permitan conocer la percepción que tienen los ciudadanos acerca de los servicios públicos". En el año 2012 se ha realizado la quinta edición de esta encuesta habiéndose entrevistado a 2.520 residentes en el municipio de Madrid mayores de 16 años.

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE VIDA Y SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA CIUDAD DE MADRID. 2012

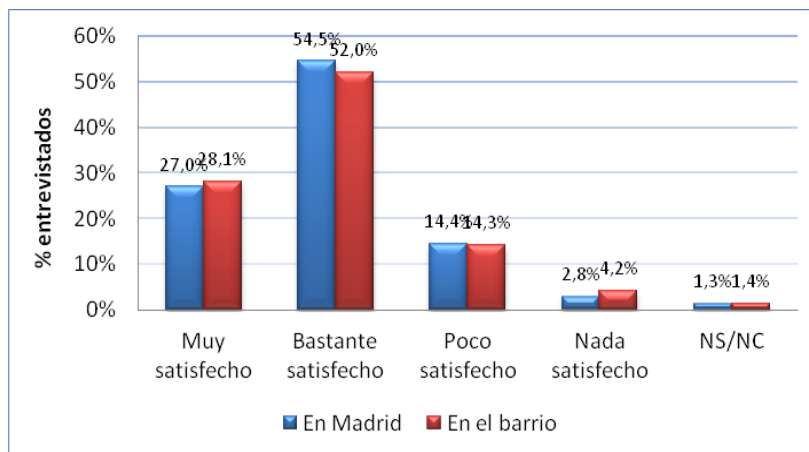
Objetivos	<p>Recoger información sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La satisfacción con vivir en Madrid y la calidad de la vida en la ciudad ▪ Los principales problemas de la ciudad (agenda pública). ▪ La satisfacción con los servicios y actuaciones municipales y la valoración sobre la suficiencia de los equipamientos ▪ La valoración que hacen los ciudadanos de aspectos relacionados con la administración y gobierno de la ciudad
Ámbito territorial	Municipio de Madrid
Universo	Encuesta dirigida a residentes, sean nacionales o extranjeros, mayores de 16 años, que estén empadronados o no, que vivan habitualmente en la Ciudad de Madrid la mayor parte del año, desde al menos 6 meses antes de la fecha de la entrevista.
Método de recogida de la información	Cuestionario administrado personalmente en el domicilio de los entrevistados
Tipo de Muestreo	Muestreo aleatorio estratificado por distrito municipal con afijación a proporción por distrito. Las unidades de primera etapa son los distritos, las de segunda, las secciones censales seleccionadas aleatoriamente dentro de cada distrito, y las unidades de última etapa las personas seleccionadas por cuotas de edad y sexo
Muestra	2.520 entrevistas
Error muestral:	Para el conjunto de la ciudad, un nivel de confianza del 95,5% (dos sigmas), y $P=Q=50\%$, el error real máximo es de $\pm 2'0\%$ para el conjunto de la muestra. Para los análisis por distritos el error real máximo es de $\pm 9'0\%$
Fechas de trabajo de campo:	Entre el 14 de mayo y el 29 de junio de 2012. (Pretest de 150 entrevistas, entre el 16 y 20 de abril)
Realización de trabajo de campo	TECEL ESTUDIOS S.L.

Los resultados de los 78 indicadores obtenidos a través de la encuesta ponen de manifiesto que los residentes en Madrid tienen percepciones positivas respecto a la calidad de vida y la satisfacción con los servicios públicos de la ciudad, alcanzando valores positivos el 85% de los indicadores. En este capítulo de la Memoria se presentan los resultados de opiniones referidas a temas generales, los resultados de las cuestiones relacionadas con las diferentes Áreas de Acción municipales se presentan en el capítulo 3.

■ **Satisfacción de vivir en Madrid**

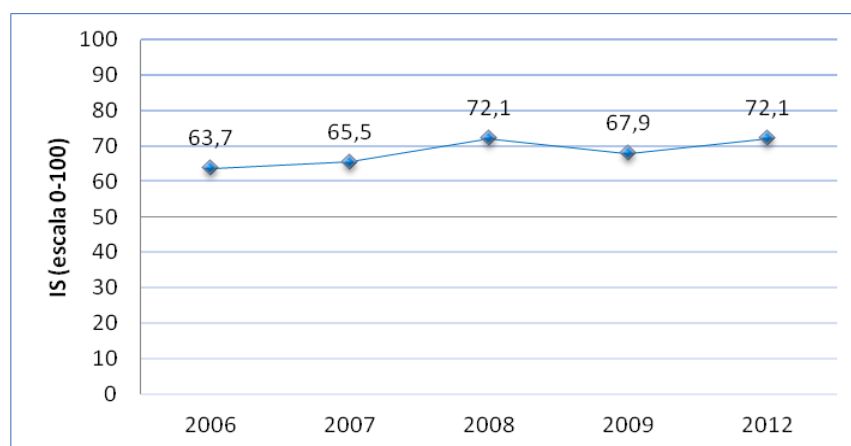
El 81,5% de los madrileños se muestran muy o bastante **satisfechos de vivir en Madrid**. La satisfacción de vivir en el barrio es ligeramente inferior, pues el 80,2% manifiesta satisfacción por vivir en su barrio de residencia.

Gráfico I: Satisfacción de vivir en Madrid y en el Barrio. Porcentaje de entrevistados.



El indicador de **satisfacción de vivir en Madrid** se sitúa en 72,1 sobre 100, habiendo aumentado en 8,4 puntos respecto a 2006. La satisfacción de los ciudadanos con su barrio es ligeramente inferior, situándose en 71,4 puntos.

Gráfico 2: Evolución del indicador de satisfacción de vivir en Madrid 2006-2012.

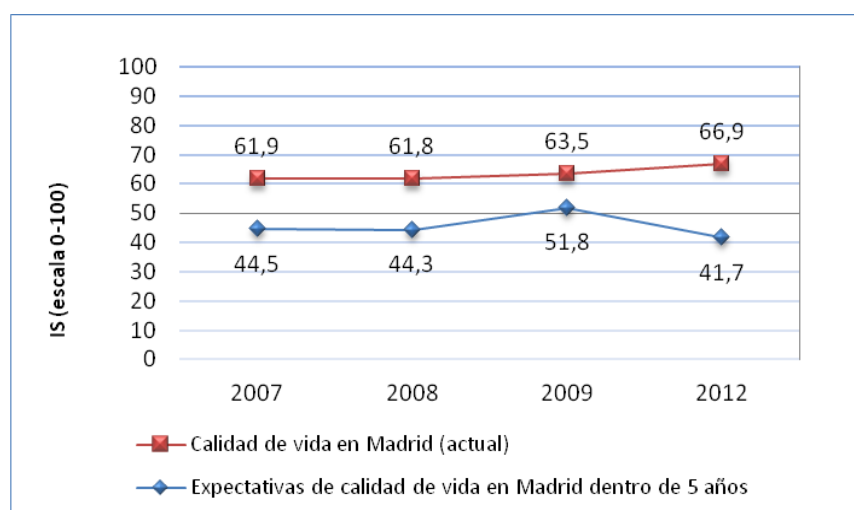


■ Calidad de vida en la ciudad de Madrid

El indicador de la **calidad de vida en la ciudad de Madrid** se sitúa en 66,9 puntos sobre 100, habiendo superado en 3,4 puntos al valor alcanzado la última edición de la encuesta en 2009. Este mismo valor de 66,9 puntos se obtiene cuando se pregunta a los encuestados por la calidad de vida en sus barrios de residencia.

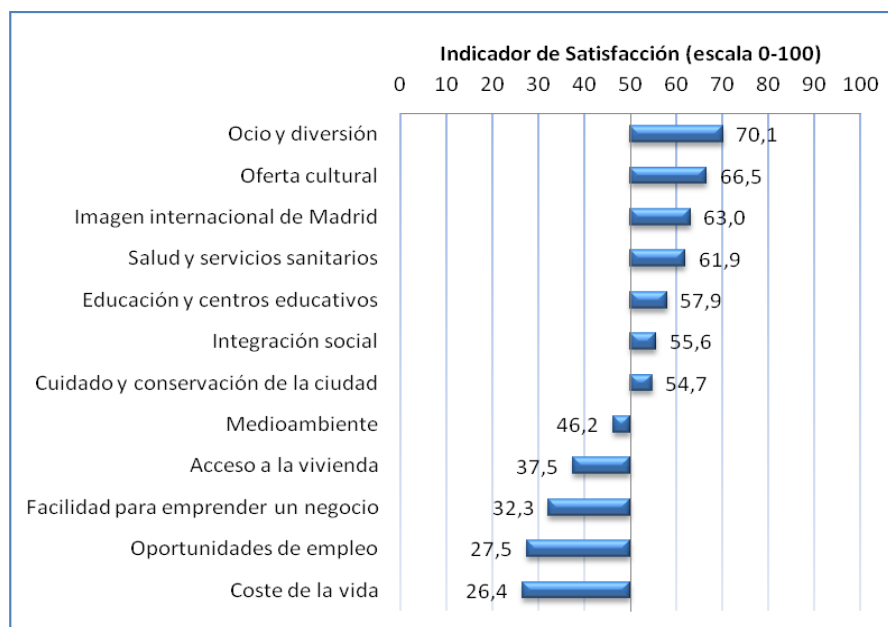
Vista en perspectiva, la valoración con la calidad de vida en la ciudad sigue una tendencia positiva desde el inicio de la serie, habiendo mejorado el indicador sintético en 3,4 puntos respecto al año 2009 y en 5 puntos respecto a 2007. Sin embargo, la percepción sobre la evolución de la calidad de vida a medio plazo (cinco años) muestra un claro empeoramiento, pues el indicador ha descendido 10,1 puntos desde 2009, siguiendo una tendencia a la baja desde el inicio de la serie. Esta opinión se encuentra muy condicionada por la situación de crisis económica actual y por las bajas expectativas de cara al futuro, pues el 70,8% de los ciudadanos encuestados opina que la calidad de vida en Madrid será igual o peor en los próximos cinco años.

Gráfico 3: Evolución del indicador de calidad de vida actual y de expectativas de calidad de vida, 2007-2012.



Los tres aspectos de la calidad de vida en la ciudad de Madrid con los entrevistados se encuentran más satisfechos son el ocio y la diversión, la oferta cultural y la imagen internacional de la ciudad. Los peor valorados son el coste de la vida, las oportunidades de empleo y la facilidad para emprender un negocio. Posiciones intermedias en el polo positivo se encuentran los servicios sanitarios, los centros educativos, la integración social y el cuidado y conservación de la ciudad. En el polo negativo se ubican el medio ambiente y el acceso a la vivienda

Gráfico 4: Satisfacción con distintos aspectos relacionados con la calidad de vida en la ciudad. Indicador de satisfacción.

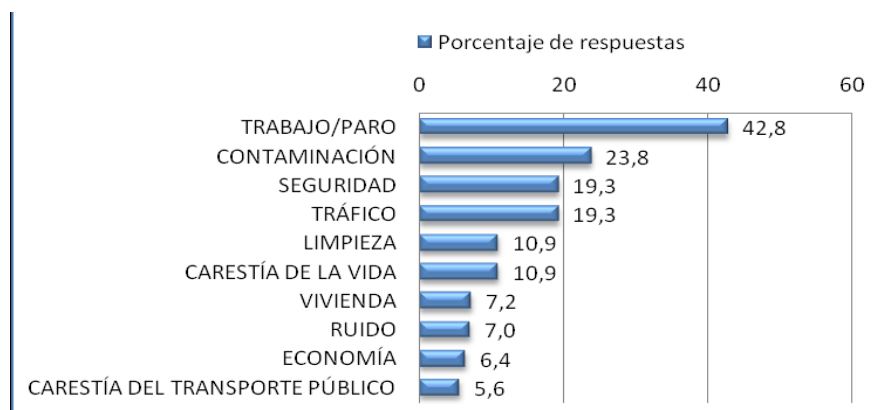


■ **Principales problemas de la ciudad (Agenda pública)**

Uno de los objetivos fundamentales de la encuesta es conocer los problemas de la ciudad, es decir, aquellas cuestiones que, desde el punto de vista de los ciudadanos, han de formar parte de la agenda de los poderes públicos con prioridad para ser resueltas.

En opinión de los ciudadanos, los cuatro principales problemas de la ciudad son el paro, la contaminación del aire, la seguridad y el tráfico. Respecto a la última edición de la encuesta en 2009, los cuatro primeros problemas siguen siendo los mismos, pero se ha producido una variación en el orden de prioridad, pasando el trabajo del cuarto lugar al primero y permaneciendo invariable la contaminación y la seguridad que siguen estando en segundo y tercer lugar respectivamente. Cabe señalar la evolución del problema de “Limpieza” que en la edición del 2009 ocupaba el noveno lugar y ha pasado a ocupar el quinto en 2012. En sentido contrario ha evolucionado el problema de “Ruidos” que en la edición del 2009 ocupaba el quinto lugar y que en 2012 ha pasado a la octava posición.

Gráfico 5: 10 principales problemas de la ciudad (Agenda sociotrópica)



Cuando se pregunta a los ciudadanos por los problemas que más les afectan personalmente (agenda egocéntrica), la cuatro primeras posiciones son para los mismos problemas y en el mismo orden que en la agenda sociotrópica: el trabajo y el paro, la contaminación, la seguridad y el tráfico. Respecto a la última edición de la encuesta en 2009, el problema del ruido ha descendido en el ranking pasando del quinto lugar al octavo lugar y ha ascendido el problema de la limpieza que ha pasado del octavo al sexto.

Gráfico 6: 10 principales problemas que afectan personalmente a los entrevistados (Agenda egocéntrica)

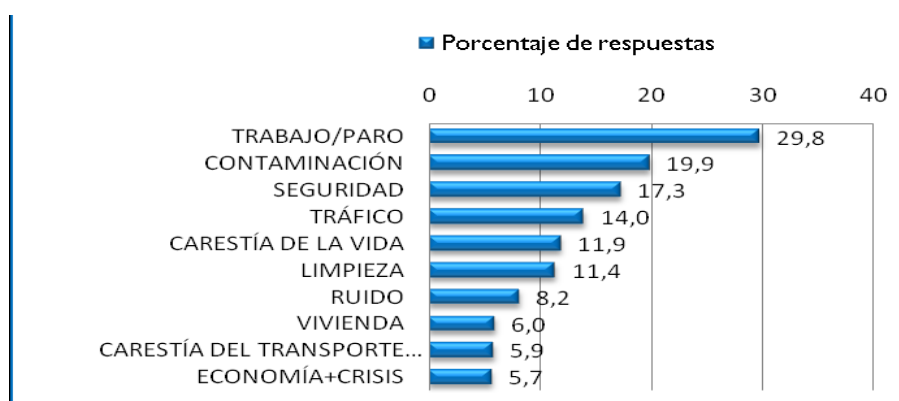


Tabla I. Evolución de la agenda sociotrópica y agenda egocéntrica en la ciudad de Madrid.

Agenda pública: los 10 principales problemas de la Ciudad					
	2006	2007	2008	2009	2012
1	Tráfico	Tráfico	Seguridad	Tráfico	Trabajo/Paro
2	Obras	Seguridad	Tráfico	Contaminación	Contaminación del aire
3	Seguridad	Vivienda	Trabajo	Seguridad	Seguridad
4	Vivienda	Transporte público	Vivienda	Trabajo	Tráfico
5	Inmigración	Ruidos	Economía	Ruidos	Limpieza
6	Transporte público	Trabajo	Contaminación	Obras	Carestía de la vida
7	Ruidos	Obras	Inmigración	Economía	Vivienda
8	Trabajo	Contaminación	Transporte público	Aglomeraciones	Ruido
9	Contaminación	Economía	Ruidos	Limpieza	Economía
10	Limpieza	Inmigración	Sanidad	Transporte público	Carestía Transporte público

Agenda egocéntrica: los 10 problemas que afectan más a los ciudadanos					
	2006	2007	2008	2009	2012
1	Tráfico	Tráfico	Seguridad	Tráfico	Trabajo/Paro
2	Obras	Seguridad	Tráfico	Contaminación	Contaminación del aire
3	Seguridad	Vivienda	Economía	Ruidos	Seguridad
4	Vivienda	Transporte público	Vivienda	Seguridad	Tráfico
5	Transporte público	Ruidos	Trabajo	Trabajo	Carestía de la vida
6	Inmigración	Trabajo	Contaminación	Economía	Limpieza
7	Ruidos	Obras	Transporte público	Obras	Ruidos
8	Trabajo	Economía	Inmigración	Limpieza	Vivienda
9	Aparcamiento	Contaminación	Ruidos	Transporte público	Carestía Transporte público
10	Limpieza	Limpieza	Sanidad	Impuestos	Economía / Crisis

De forma complementaria a la Encuesta de calidad de vida y satisfacción con los servicios públicos de la ciudad de Madrid, diferentes órganos del Ayuntamiento de Madrid han realizado estudios sectoriales de Percepción Ciudadana que han quedado incorporados al **Banco de Estudios** y que pueden consultarse en sitio web del [Observatorio de la Ciudad](http://Observatorio.de.la.Ciudad) en madrid.es. En 2012 se han incorporado un total de 42 estudios en las diferentes Áreas de Acción.

Banco de Estudios de Percepción Ciudadana Estudios realizados en 2012	
Área de Acción	Número de Estudios
Cultura	1
Deporte	4
Desarrollo Económico y Tecnológico	6
Educación y Juventud	1
Medio Ambiente	1

Banco de Estudios de Percepción Ciudadana Estudios realizados en 2012	
Área de Acción	Número de Estudios
Relación con la Ciudadanía	4
Salud	12
Seguridad y Emergencias	3
Servicios Sociales	11
TOTAL	43

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.

La normativa reguladora del Sistema se complementa con el *Decreto del Alcalde, de 24 de julio de 2006, por el que se crea el Observatorio de la Ciudad* y, especialmente, con el *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*. (Véase en el Anexo 3.1 la relación de normativa relacionada).

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, hasta diciembre de 2012, 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. Todo ello constituye el **Sistema General de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento** gestionado por la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano y del que son Unidades Gestoras todas las unidades del Ayuntamiento (Direcciones Generales, Secretarías Generales Técnicas, Gerencias de Distritos y Gerencias de Organismos Autónomos) por ser responsables de la tramitación y contestación de todas las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por los ciudadanos referidas a los servicios de su competencia.

Junto a este **Sistema General de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento**, un caso concreto lo constituyen las reclamaciones y sugerencias relativas a los servicios tributarios municipales y a los procedimientos administrativos de esta naturaleza, para las cuales se creó en 2004 una unidad especializada: la Oficina del Defensor del Contribuyente. Esta unidad, regulada por el *Decreto del Alcalde, de 9 de julio de 2004*, actúa como intermediaria 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 recogen en la Memoria que anualmente elabora y que una vez presentada a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, adquiere el carácter de pública. Desde diciembre de 2012, esta Oficina pasa a formar parte de la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones y de Atención al Contribuyente.

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 2012 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 la sugerencias y reclamaciones tributarias y de las tramitadas por las Empresas Públicas Municipales, ascendiendo el total de sugerencias y reclamaciones recibidas en 2012 a 42.228 sugerencias y reclamaciones:

Sugerencias y Reclamaciones 2012	
Sistema General SyR	29.867
Sugerencias y Reclamaciones tributarias	3.930
Empresas Públicas	8.431
TOTAL	42.228

Sugerencias y Reclamaciones. Evolución anual						
	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Sistema General SyR	26.374	23.704	32.897	31.626	37.675	29.867
ODC	2.694	2.600	3.910	4.707	3.898	3.930
Empresas Públicas	18.088	18.020	15.457	18.336	13.317	8.431
TOTAL	47.156	44.324	52.264	54.659	54.890	42.228

Sugerencias y Reclamaciones. Materias (%)						
	2007	2008	2009	2010	2011	2012
1.- Cohesión Social (I)	(I)	(I)	0,01	0,01	0,00	0,05
2.- Cultura	2,53	2,12	2,51	2,29	2,94	3,32
3.- Deporte	5,24	5,65	7,78	7,09	7,04	8,14
4.- Desarrollo Económico y Tecnológico	0,59	0,53	0,52	0,39	0,37	0,59
5.- Educación y Juventud	1,02	0,95	0,77	0,91	0,44	1,82
6.- Empleo	0,02	0,09	0,23	0,34	0,25	0,44
7.- Espacios Públicos	12,68	10,48	6,03	9,81	9,42	8,21
8.- Internacionalización	0	0,02	0	0	0,01	0,00
9.- Medio Ambiente	13,31	14,22	15,60	16,08	23,12	19,60
10.- Movilidad y Transportes	36,07	36,45	34,19	27,95	31,87	28,30
11.- Relación con la Ciudadanía	2,32	3	3,54	2,85	2,67	3,34

Sugerencias y Reclamaciones. Materias (%)						
	2007	2008	2009	2010	2011	2012
12.- Salud	1,51	1,96	1,24	1,29	1,24	1,98
13.- Seguridad y Emergencias	4,46	4,50	3,23	4,31	5,41	6,61
14.- Servicios Sociales	1,20 (1)	2,08 (1)	9,39	2,76	2,93	3,32
15.- Turismo	0,07	0,06	0,12	0,15	0,23	0,11
16.- Urbanismo	2,82	2,79	1,94	1,89	2,88	3,30
(3)Infraestructuras	2,98	0,52	0,86	0,43	0,46	
17.- Vivienda	4,67	7,45	3,45	12,35	0,94	0,93
18.- Administración de la Ciudad	8,52	7,13	8,45	9,06	7,76	9,94

(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

(3) El Área de acción Infraestructuras se integra en Urbanismo en 2012

Sistema General de Sugerencias y Reclamaciones

En relación al **Sistema General de Sugerencias y Reclamaciones** los **principales objetivos para 2012 y sus resultados**, recogidas en el Informe anual que se eleva a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, han sido:

1. Implantar la nueva aplicación informática de sugerencias y reclamaciones. El 1 de abril de 2012 se puso en funcionamiento la nueva aplicación informática SYR-PLATEA. Con ella, se han establecido nuevas funcionalidades para los ciudadanos y para los gestores. Para los ciudadanos: envío de correo electrónico inicial de confirmación, envío de correo automático en la asignación de la reclamación, posibilidad de adjuntar ficheros en la reclamación, consultar por Internet la reclamación, ampliación de 1.200 a 2.400 caracteres. Para los gestores: tipificación de los motivos de la reclamación y resultado de la gestión, tipificación del centro municipal, adjuntar en todo momento ficheros al expediente, mandar avisos al ciudadano e incluir anotaciones. Se dispone, también, de una aplicación informática Data Warehouse (Business Intelligent) que permite la explotación estadística de los datos de gestión.

Como consecuencia de todo ello, se ha modificado el Manual de Sugerencias y Reclamaciones adaptándolo a la nueva aplicación informática y haciendo referencia a la Carta de Servicios. Toda la información se encuentra en la intranet municipal ayre.

2. Elaborar la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones. Para la elaboración de la Carta se constituyó un Grupo de Redacción y Gestión con personas voluntarias de las diferentes unidades gestoras así como con representantes de las unidades que tienen una mayor presencia en el actual Sistema de Sugerencias y Reclamaciones. Tras 8 sesiones de trabajo, la Carta de Servicios fue aprobada por la Junta de Gobierno el 10 de mayo

de 2012; como todas las Cartas de Ayuntamiento, se encuentra publicada tanto en la Web municipal como en la intranet ayre.

La Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones recoge los servicios que el Ayuntamiento presta en materia de sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos y los compromisos de calidad que asume a la hora de prestarlos.

3. Disminuir el tiempo medio de contestación de una Sugerencia o Reclamación. El tiempo medio de contestación de una sugerencia o reclamación en el año 2012 es de 49,11 días naturales, contados desde la entrada de la solicitud. Puesto que en 2011 el tiempo medio de contestación fue de 29,06 días, no se ha alcanzado el objetivo de disminución previsto. El incumplimiento se debe al cambio de la aplicación informática, lo que ha implicado un cambio significativo en el procedimiento de tramitación y ha requerido un esfuerzo de todas las unidades gestoras para el aprendizaje e integración del manejo de la nueva herramienta informática.

Si se han alcanzado los objetivos de mejora de otros indicadores relativos al tiempo de contestación. Así, el 46,77% de las syr se han contestado en los 15 días hábiles siguientes a la interposición de la reclamación, lo que supone una ligera disminución frente al 48,6% del año anterior. El porcentaje de reclamaciones que se han contestado antes de un mes ha sido de 63,66%, también con una ligera disminución en cuanto a 2011 que fue del 67,1%.

4. Continuar con la labor de mejora del contenido material de la respuesta del Ayuntamiento. Durante el año 2012, se ha continuado revisando con algunas Unidades Gestoras el contenido de sus respuestas con el objetivo de mejorarlas, haciendo hincapié en la importancia de dar una explicación clara a los ciudadanos sobre los condicionantes de la gestión municipal de que se trate, independientemente de que sea posible o no satisfacer su demanda. Asimismo, en las sesiones de formación realizadas con el personal municipal se han visto ejemplos de contestaciones y se han reforzado los criterios que se establecen en el Código de Buenas Prácticas Administrativas.

5. Mejorar los indicadores de satisfacción de los ciudadanos. En relación a este objetivo, hay que resaltar que en la encuesta realizada en el año 2012, se observa una disminución en 1,3 puntos porcentuales la valoración de utilidad del servicio y en 4,9 puntos el porcentaje de los ciudadanos que volverían a utilizar el servicio; a pesar de la disminución en la valoración y en las dificultades relacionadas con el propio servicio de sugerencias y reclamaciones, es interesante remarcar que el 70,2% de los encuestados indica que volvería a utilizar el servicio, el 60,6% lo recomendarían y el 47,2% lo encuentra útil o muy útil.

6. Desarrollar Acciones formativas. Durante el año 2012, se han organizado en colaboración con el Instituto de Formación y Estudios del Gobierno Local de Madrid, 4 acciones formativas referidas a las sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos, de 20 horas de duración y con 20 alumnos cada una de ellas. Los 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. Además, durante el mes de marzo de 2012 se realizaron 5 sesiones formativas sobre la nueva aplicación informática dirigidas a los gestores de las diferentes unidades del Ayuntamiento.

A continuación se recogen los **datos 2012 del Sistema General Sugerencias y Reclamaciones**. Durante el año 2012 se han recibido un total de 29.867 sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, mientras que en el año 2011 el total de entradas fue de 37.675, lo que supone una disminución en un 20,72% en relación con el año anterior.

Fecha de recogida de los datos: 1 de abril de 2013

Sistema General Sugerencias y Reclamaciones						
Entradas						
	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Total entradas	30.799	27.911	40.056	39.234	46.636	39.163
Cambio de tipo en SyR (ODC y peticiones información)	856	885	2.449	1.356	1.322	-
Avisos e Incidencias de Medio Ambiente	707	858	1.023	1.498	1.431	1.347
Otras AA.PP. y Organizac.	1.407	1.247	1.643	1.826	2.202	3.264
No admitidas	479	563	1.093	1.396	1.492	3.510
SyR múltiples	976	654	951	1.532	2.514	-
TOTAL SyR GENERAL	26.374	23.704	32.897	31.626	37.675	29.867

Destacar, en primer lugar, que la nueva aplicación informática puesta en marcha permite desagregar el dato total de entradas no sólo en **Sugerencias y Reclamaciones**, sino también el **Felicitaciones**. Con anterioridad a 2012, se presentaban felicitaciones, pero no existía la posibilidad de contabilizarlas de forma independiente, por lo que “pasaban desapercibidas”. Los ciudadanos sólo tenían la posibilidad de distinguir entre Sugerencias y Reclamaciones, incluyendo las felicitaciones en las primeras. Ahora ya disponen de las tres opciones:



Sistema General Sugerencias y Reclamaciones						
Tipos						
	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Reclamación	19.715	17.892	26.297	25.410	30.022	22.942
Sugerencia	6.659	5.812	6.600	6.216	7.653	6.228
Felicitación	--- no se desagregaban los datos ---					697
TOTAL SyR GENERAL	26.374	23.704	32.897	31.626	37.675	29.867

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												
	2007		2008		2009		2010		2011		2012	
	Firmas	Entradas	Firmas	Entradas	Firmas	Entradas	Firmas	Entradas	Firmas	Entradas	Firmas	Entradas
Reclam.	22.770	19.715	22.242	17.892	33.057	26.297	31.285	25.410	34.822	30.022	25.469	22.942
Suger.	7.108	6.659	7.115	5.812	6.941	6.600	7.061	6.216	8.426	7.653	6.349	6.228
Felicitac.	--- no se desagregaban los datos ---										843	697
TOTAL SyR GRAL	29.878	26.374	29.357	23.704	39.998	32.897	38.346	31.626	43.248	37.675	32.661	29.867

En cuanto a los **canales de entrada**, con la entrada en funcionamiento de la nueva aplicación informática se ha establecido un canal diferenciado para reclamaciones dadas de alta a través de un dispositivo móvil, y se ha dado la posibilidad a las unidades gestoras de que den de alta directamente reclamaciones recibidas a través de cualquier otro canal (correo electrónico, teléfono, fax en la dependencia, etc.).

En el año 2012 el canal utilizado mayoritariamente por los ciudadanos para formular sus sugerencias o reclamaciones ha sido nuevamente el telemático (www.madrid.es/contactar), con un total de 18.447 entradas, lo que representa el 61,76% del total; seguido del canal de atención telefónica (010-Línea Madrid) que con 6.786 atenciones, equivale al 22,72% del total. Por su parte las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid canalizan el 10,61% mientras que el resto de Oficinas de Registro reciben el 4,91%.

El canal preferido para realizar una sugerencia o reclamación sigue siendo Internet, por su comodidad y rapidez. El segundo canal más utilizado ha sido el canal telefónico que también está disponible las 24 horas del día.

Sistema General Sugerencias y Reclamaciones						
Canal de Entrada						
	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Telemático						18.447
Internet	16.507	14.119	17.189	17.862	23.045	17.995
Correo electrónico	-	-	-	-	-	152
Fax	-	-	-	-	-	2
Internet móvil	-	-	-	-	-	298
Teléfono						6.786
Teléfono 010	4.686	5.266	7.162	8.432	9.476	6.786
Presencial						4.617
OAC'S Línea Madrid	3.489	3.287	5.067	3.397	3.565	3.168
Oficinas de Registro(I)	1.692	1.032	3.479	1.583	1.243	1.449
Buzón SyR	-	-	-	352	346	-
Correo postal						17
	-	-	-	-	-	17
TOTAL SyR GENERAL	26.374	23.704	32.897	31.626	37.675	29.867

(1) Incluye las dadas de alta en la aplicación PLATEA-SyR en los propias Oficinas de Registro y las que han sido dadas de alta por las unidades gestoras y que tienen entrada habitualmente por registro, aunque algunas llegan por correo postal directamente a la unidad gestora (identificado en 2011 como buzón de recepción).

Sistema General Sugerencias y Reclamaciones						
Canal de Entrada (%)						
	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Telemático						61.76%
Internet	62,59%	59,56%	52,25%	56,48%	61,17%	60.25%
Correo electrónico	-	-	-	-	-	0.51%
Fax	-	-	-	-	-	0.01%
Internet móvil	-	-	-	-	-	1%
Teléfono						22.72%
Teléfono 010	17,77 %	22,22%	21,77%	26,66%	25,15%	22.72
Presencial	13,23 %	13,87%	15,40%	10,74%	9,46%	15.46%
OAC'S Línea Madrid	-	-	-	-	-	10.61%
Oficinas de Registro(I)	6,42%	4,35%	10,58%	5,01%	3,30%	4.91%
Buzón SyR	-	-	-	1,11%	0,92%	-
Correo postal						0.06%
	-	-	-	-	-	0.06%
Buzón SyR	-	-	-	1,11%	0,92%	

Dada 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 18 Áreas de Acción en que se estructura la actuación del Ayuntamiento de Madrid (anteriormente 19, en 2012 el Área de Acción Infraestructuras se integra en Urbanismo). 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 70.86 % del total de las reclamaciones recibidas. (Véase el apartado 3 de esta Memoria y el Anexo 3.2)

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 3.3 para las 18 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 la aplicación informática Data Warehouse con el Informe Tipo llamado Informe Estadístico (selección fecha foto <-> Motivos).

En relación a las **respuestas**, del total de 29.867 Sugerencias y Reclamaciones y Felicitaciones recibidas, 27.350 han sido contestadas, lo que representa el 91,57% del total. En relación a este porcentaje y en comparación con el obtenido en la anualidad 2011 (93,1%), ha habido un descenso de un 1,53% en las sugerencias y reclamaciones que se han contestado.

El **tiempo medio de respuesta** de las sugerencias y reclamaciones que se han contestado se sitúa en 49,11 días naturales, contados desde la entrada de la solicitud. En 2011 el tiempo fue de 29,06 días naturales, por lo que se ha incrementado en un 69%.

Por otra parte, en relación a la distribución de los tiempos de respuesta de las 29.867 reclamaciones contestadas o inadmitidas a fecha del informe y contados desde el momento en el que el ciudadano interpone la reclamación, hay que destacar que el 46,77 % de las reclamaciones contestadas lo han sido en el plazo de quince días y el 63,66% en el de un mes. El porcentaje se encuentra en la misma línea que años anteriores, con una ligera disminución en cuanto a 2011 (67,1%) y prácticamente igual que en 2010 (63,7%). Es importante destacar que el cómputo de tiempos medios en la nueva aplicación, a diferencia de la anterior, no distingue horas, lo que puede afectar ligeramente en el cómputo final.

Sistema General Sugerencias y Reclamaciones						
Contestación						
	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Recibidas	26.374	23.704	32.897	31.626	37.675	29.867
Contestadas (fecha cierre Informe)	21.942	20.672	29.791	28.717	35.078	27.350
% contestadas / recibidas	83,20%	87,21%	90,6%	90,8%	93,1%	91,57%
Tiempo medio de contestación (fecha de cierre del Informe)	30,7	39,17	31,66	31,66	29,06	49,11
Archivadas sin respuesta	3.693	2.444	2.004	1.976	1.693	1.415

Los tiempos de respuesta 2012 individualizados por unidades gestoras y su comparativa con años anteriores se recogen en el Anexo 3.4. Las Unidades Gestoras con mejores tiempos de contestación (inferiores a 15 días) son:

Sistema General Sugerencias y Reclamaciones Contestación UUGG	
Unidad Gestora	Media días 2012
D. G. DE ESTADÍSTICA	6,44
MADRID SALUD	11,93
D. G. DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	1,85
D. G. CALIDAD y ATENCIÓN AL CIUDADANO	13,73
D. G. DE DEPORTES	15,39
D.G DE PLANIFICACIÓN Y COORDINACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS	10,00
S. G. T. AREA GOBIERNO MEDIO AMBIENTE, SEGURIDAD Y MOVILIDAD	13,06

Los porcentajes de respuesta en cada uno de los intervalos analizados (entre 1 y 15 días / entre 1 y 30 días; indicadores de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones) pueden verse en la siguiente tabla. El porcentaje se encuentra en la misma línea que años anteriores, con una ligera disminución en cuanto a 2011 (67,1%) y prácticamente igual que en 2010 (63,7%) para el caso entre 1 y 30 días.

Sistema General Sugerencias y Reclamaciones Tiempo de contestación					
	2008	2009	2010	2011	2012
De 1 a 15 días	33,81%	40,9%	45,7%	48,6%	46,77%
De 15 días a 1 mes	17,79%	21,9%	18,0%	18,5%	16,89%
Entre 1 y 30 días (menos de 1 mes)	51,6%	62,9%	63,7%	67,1%	63,66%

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 Servicio de Sugerencias y Reclamaciones”** realizado en diciembre de 2012. 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 3.5 se recogen los resultados del Estudio.

El estudio de percepción de calidad nos indica un año más que la demanda del ciudadano se centra fundamentalmente en tres ámbitos: satisfacción con la respuesta recibida, el tiempo en recibir la respuesta y el resultado de la gestión.

Sugerencias y Reclamaciones Tributarias

Datos recogidos en la Memoria 2012 de la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones y de Atención al Contribuyente

Sugerencias y Reclamaciones Tributarias Entradas						
	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Total entradas	3.087	3.275	5.153	5.846	5.006	4.896
Quejas y reclamaciones	2.572	2.502	3.716	4.547	3.724	3.515
Sugerencias / Felicitación	96	71	148	118	126	290 83
Quejas Defensor del Pueblo	26	27	46	42	48	42
Peticiones de información	393	675	1.243	1.139	1.108	966
TOTAL SyR ODC	2.694	2.600	3.910	4.707	3.898	3.930

Durante el año 2012 han tenido entrada 4.896 sugerencias, reclamaciones, quejas, peticiones de información, ... tributarias, cifra que debe ponerse en relación con el volumen total de actuaciones tributarias realizadas por la Agencia Tributaria Madrid. De acuerdo con los datos aportados por la citada Agencia, el total de actuaciones en 2012 es de 10.331.894. La **relación entre el total de actuaciones tributarias y el volumen de entradas (sugerencias, reclamaciones, quejas, felicitaciones, ...) tributarias** corresponde al 0,047% y supone 1 entrada por cada 2.110 actuaciones tributarias susceptibles de queja o reclamación.

Analizando el **tipo de expedientes**, el más frecuente desde el punto de vista cuantitativo es la resolución de reclamaciones que asciende a 3.515. Las quejas que proceden del Defensor del Pueblo sobre actuaciones tributarias municipales, en este ejercicio han sido 42, frente a las 48 en 2011. Se han resuelto 966 peticiones de información presentadas por los contribuyentes, lo que confirma el papel relevante de las labores asistenciales y de atención al contribuyente. El número de sugerencias recibidas en 2012 ha sido de 290. La tramitación que se realiza consiste en enviarlas a la Subdirección General de Servicios Jurídicos de Tributos para su conocimiento y posible toma en consideración a efectos de posibles modificaciones normativas. En cuanto a las felicitaciones se ha detectado un incremento en su número de 60 en 2011 a 83 en 2012; cada vez que se recibe alguna, se pone en conocimiento del funcionario y del superior jerárquico y se informa al contribuyente de las gestiones realizadas.

Una de las principales novedades de 2012 ha sido la entrada en funcionamiento, el 1 de abril, de la nueva aplicación para la gestión de los expedientes. Se trata de la misma aplicación que la utilizada en el Sistema General de Sugerencias y Reclamaciones, pero con alguna especialidad. Así, en cuanto a los **canales de entrada**, además de los tradicionales (internet, 010, Oficinas de Atención al Ciudadano, Oficinales de Atención Integral al Contribuyente, etc) se ha incorporado la posibilidad de presentación de sugerencias y reclamaciones a través de Internet móvil, -tipo

smartphone-, a través de cuyo canal se han presentado 38 en 2012. Siguiendo con la tendencia observada en los últimos años, se ha alcanzado el porcentaje de prácticamente el 90 por ciento de entradas a través de la aplicación al efecto. El segundo canal es el correo electrónico (defensacontribuyente@madrid.es) con un 6 por ciento.

Junto con la plataforma informática SYR, y el correo electrónico existen otras formas de presentar una reclamación o sugerencia como el fax, el correo postal, el teléfono o presencialmente. Se cuenta con lo que podríamos denominar “atención directa” es decir, escritos que se reciben directamente en la Oficina por cualquiera de las siguientes vías: correo electrónico (buzón de la ODC defensacontribuyente@madrid.es), fax, teléfono, presencial, registro de la Oficina y correo postal.

Sugerencias y Reclamaciones Tributarias Canal de Entrada (%)						
	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Aplicación SYR	72%	77%	84,6%	89,67%	89,81%	88,09%
Presencial (en la ODC o en Registro)	7%	3%	2%	2,59%	2,26%	2,53%
Correo Postal (a la ODC)	2%	1%	0,8%	0,65%	0,54%	0,51%
Fax (a la ODC)	2%	1%	0,5%	0,31%	0,36%	0,16%
Teléfono (de la ODC)	2%	5%	3%	1,61%	1,90%	2,43%
E-mail	12%	11%	7,9%	5,18%	5,13%	6,27%

Por lo que se refiere al **plazo medio de resolución** de los expedientes tramitados, durante 2012 ha sido de 28,32 días naturales, frente a los 40,93 días naturales de 2011. Se aprecia una significativa reducción del plazo gracias al envío de informes requeridos por la Oficina a los diferentes departamentos municipales por medios telemáticos, medida que se implantó completamente en 2012.

Sugerencias y Reclamaciones Tributarias Tiempo medio de respuesta						
	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Días	38,2	33,3	33,3	41,75	40,93	28,32

En relación a las **resoluciones favorables** a las pretensiones de los contribuyentes, para la determinación de su porcentaje se ha restado del total de entradas, las que no se admitieron por incompetencia, las peticiones de información, las sugerencias y las felicitaciones. Tampoco se han tomado en consideración los desistimientos presentados por los contribuyentes de sus reclamaciones. En 2012 se ha producido una disminución en el porcentaje de resoluciones favorables, pasando del 48,15 por ciento de 2011, a un 38,01 por ciento en 2012.

Sugerencias y Reclamaciones Tributarias Resoluciones favorables (%)						
	2007	2008	2009	2010	2011	2012
% Resoluciones favorables	39,16	38,50	41,99	46,30	48,15	38,01

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	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Impuesto sobre Bienes Inmuebles	17,94	21,15	17,01	11,18	10,01	12,01	17,95
IVTM	19,30	23,57	21,44	11,37	8,01	11,51	10,15
IIVTNU	3,42	2,15	2,48	1,55	1,47	2,26	3,00
IAE	0,84	0,77	0,79	0,58	0,34	0,38	0,43
ICIO	0,18	0,46	0,38	0,27	0,15	0,24	0,37
TASAS	5,21	4,38	7,24	22,57	16,97	16,12	13,56
Recaudación ejecutiva	22,86	22,37	22,60	16,81	18,70	23,49	23,77
Domiciliaciones	3,54	4,50	4,29	3,05	10,52	14,08	9,50
Asuntos generales / organización	15,92	16,94	19,20	14,98	18,35	16,76	11,05
Incompetencias	10,5	3,63	4,36	17,62	15,38	3,12	10,21

Por último comentar que el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones Tributarias evalúa el servicio prestado a través de una Encuesta de Satisfacción; en 2012 se pasó por sexto año consecutivo pero con importantes cambios en cuanto a la metodología utilizada pues se adaptó a la *Instrucción y los Criterios de orientación para la realización de encuestas de satisfacción del Ayuntamiento de Madrid aprobados por Decreto de 21 de diciembre de 2011 del Delegado del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública*. 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 el Sistema; el segundo valora tres aspectos relacionados con el servicio (trato recibido, calidad de la respuesta y utilidad del sistema); y el tercero aborda la cuestión de la satisfacción global con el servicio recibido y su actitud futura respecto a una posible nueva utilización de los servicios. La valoración que de forma global se otorga al servicio prestado alcanza una cifra de 5.61 en una escala de 0 a 10.

Sugerencias y Reclamaciones Tributarias Valoración global						
	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Puntuación (0-10)	8,11	8,61	8,67	8,08	8,10	5,61

Datos de las Sugerencias y Reclamaciones de las Empresa 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						
	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Empresas Públicas	18.088	18.020	15.457	18.336	13.317	8.431

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 2012 se recogen en la siguiente tabla; los referidos a los tres años anteriores en el Anexo 3.6.

Empresas Públicas							
Entradas 2012							
	Sugere- ncias	Recla- maciones	Felicita- ciones	Peticio- nes Informa- ción	TOTAL ENTRA- DAS (*)	SyR	Contesta- das a fecha de cierre del Informe
Madrid Movilidad	4	1.314	-	366.911	368.409	1.318	1.227
Empresa Mixta Club de Campo Villa de Madrid	8		-	-	8	8	8
Madrid Calle 30	408		17	50	475	425	D.N.D.
Mercamadrid	1	70	-	-	76	71	71
Empresa Municipal de la Vivienda y el Suelo (EMVS)	10	370	-	75.573	76.317	380	100%
Empresa Municipal de Transportes (EMT)	-	5.664	92	3.526	9.282	5.756	100%
Empresa Municipal Madrid Espacios y Congresos	17	46	-	66	131	63	63 100%
Empresa Mixta de Servicios Funerarios	52	109	-	D.N.D.	161	161	109

Empresas Públicas Entradas 2012							
	Sugerencias	Reclamaciones	Felicitaciones	Peticiones Información	TOTAL ENTRADAS (*)	SyR	Contestadas a fecha de cierre del Informe
Madrid Visitors and Convention Bureau,S.A.	1	47	7	1.012	1.102	55	47 97,87%
Empresa Madrid Arte y Cultura (MACSA)	17	135	6	2	160	158	155

(*) Incluidas las no admitidas

2 Mapa Estratégico

En el segundo semestre 2012 se ha realizado una revisión del Mapa Estratégico del Ayuntamiento de Madrid, con el fin de ajustarlo al programa de gobierno del nuevo mandato 2011-2015. En esta revisión han participado activamente todas las Áreas de Gobierno y Coordinaciones Generales, que se han encargado de analizar la coherencia entre los objetivos, las acciones a desarrollar y los indicadores seleccionados para el seguimiento y la evaluación. Como resultado, se han modificado tanto los Ejes Estratégicos, como los propios Objetivos Estratégicos y sus Indicadores Estratégicos. De esta forma, el nuevo Mapa se configura de la siguiente manera:



En este Capítulo se analiza el desarrollo del Mapa Estratégico del Ayuntamiento de Madrid en 2012, 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, a la que se puede acceder a través de los vínculos resaltados en el texto.

2.1 Ciudad cohesionada

A través del eje estratégico denominado "Ciudad cohesionada" se pretende desarrollar un modelo de convivencia estable basada en la cohesión social y el equilibrio territorial de la Ciudad.





Dentro de este Eje Estratégico se encuadran los siguientes cinco Objetivos Estratégicos, cuyos indicadores y despliegue operativo se presentan a continuación.

2.1.1 Objetivo Estratégico: Avanzar hacia una sociedad cada vez más cohesionada con igualdad de oportunidades para desarrollar proyectos vitales

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

Para el seguimiento y evaluación de este Objetivo, se han seleccionado los siguientes **Indicadores Estratégicos**:

- [Diferencia entre las tasas de actividad de mujeres y hombres.](#)
- [Diferencia entre las tasas de paro de la población extracomunitaria y española.](#)
- [Perceptores de Renta Mínima de Inserción \(RMI\).](#)
- [Tasa de empleo de la población joven de 20 a 24 años.](#)

Indicador	Tipo y unidad de medida	2009	2010	2011	2012	Evolución
Diferencia entre las tasas de actividad de mujeres y hombres.	Puntos porcentuales de diferencia.	→ -14,5	↑ -12,7	→ -13,2	↑ -11,3	
Diferencia entre las tasas de paro de la población extracomunitaria y española.	Puntos porcentuales de diferencia.	→ 11,9	→ 9,6	→ 10,8	↓ 17	
Perceptores de Renta Mínima de Inserción (RMI).	Total de unidades familiares perceptoras	↑ 7.282	→ 8.677	↓ 10.252	↓ 10.139	
Tasa de empleo de la población joven de 20 a 24 años.	Porcentaje de jóvenes ocupados	→ 42,6	→ 42,9	↓ 38,1	↓ 34,7	

Este Objetivo se despliega a su vez en los siguientes **Objetivos Operativos**, que se desarrollan a través de 69 acciones del Programa Operativo de Gobierno cuya situación al finalizar el 2012 era la siguiente:





Objetivo Operativo	Nº Total Acciones	Acciones Terminadas	Acciones iniciadas	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Actuar sobre los factores de riesgo y atender a las personas en situación de exclusión social	24	5	18		
Avanzar en la igualdad real entre mujeres y hombres a través de la sensibilización social, el empoderamiento de las mujeres y su participación en la vida de la ciudad	17	2	10	4	1
Contribuir a la autonomía de los jóvenes mejorando las oportunidades de acceso al trabajo, la vivienda y el ocio	7	1	4		2
Favorecer la convivencia intercultural y la integración de los inmigrantes	6		4	2	
Impulsar los programas dirigidos a las personas con discapacidad	5	1	4		
Reforzar el sistema educativo contribuyendo a la disminución del fracaso escolar e impulsando la educación infantil	10	1	6	1	2
Total objetivo operativo	69	10	46	7	5

2.1.2 *Objetivo Estratégico: Procurar el bienestar individual y familiar con servicios sociales accesibles y de calidad*

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

Para el seguimiento y evaluación de este Objetivo, se han seleccionado los siguientes **Indicadores Estratégicos**:

- [Cobertura de la educación infantil financiada con fondos públicos.](#)
- [Tasa de atención social familiar.](#)
- [Tasa de atención social a mayores de 65 años.](#)
- [Tasa de atención social](#)

Indicador	Tipo y unidad de medida	2009	2010	2011	2012	Evolución
Cobertura de la educación infantil financiada con fondos públicos	Porcentaje de menores de 3 años escolarizados	↑ 28,20	→ 27,27	↑ 31,56	↑ 32,61	
Tasa de atención social familiar	Ratio de prestaciones familiares por 10,000 familias	↑ 5,57	↑ 6,96	↑ 6,54	↑ 7,14	
Tasa de atención social a mayores de 65 años.	Ratio de prestaciones por 100 personas mayores de 65	↑ 28,58	↑ 28,54	↑ 30,47	↑ 30,82	
Tasa de cobertura de la atención social primaria.	Ratio de usuarios por 10.000 habitantes	↑ 1.675	↑ 1.387	↑ 1.500	↑ 1.445	

Este Objetivo se despliega a su vez en los siguientes **Objetivos Operativos** que se desarrollan a través de 66 acciones del Programa Operativo de Gobierno cuya situación al finalizar el 2012 era la siguiente:

Objetivo Operativo	Nº Total Acciones	Acciones Terminadas	Acciones iniciadas	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Apoyar a las familias incidiendo especialmente en aquellas que se encuentran en situación de vulnerabilidad	10		10		
Atender las situaciones de dependencia y promover la autonomía personal	6		6		
Facilitar el acceso a los recursos de atención social primaria	4		4		
Favorecer un envejecimiento activo y solidario	20	7	13		
Promover medidas para avanzar en la conciliación de la vida familiar y laboral	9	1	4	3	1
Proteger a los menores y prevenir situaciones de riesgo en la infancia y adolescencia	17	1	14		2
Total Objetivo	66	9	51	3	3




2.1.3 Objetivo Estratégico: Desplegar una política de vivienda universalista, sostenible y equitativa

Objetivo dirigido a lograr que los ciudadanos de todo el municipio dispongan de una vivienda adecuada a sus necesidades, dentro del marco de la sostenibilidad medioambiental y financiera, y 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 la propia ciudadanía, que cooperarán a través de las aportaciones que en cada caso corresponda.

Para el seguimiento y evaluación de este Objetivo, se han seleccionado los siguientes **Indicadores Estratégicos**:

- [Actuaciones de rehabilitación con ayudas públicas en la Ciudad de Madrid.](#)
- [Viviendas gestionadas por el Servicio Municipal de Alquiler.](#)
- [Viviendas protegidas entregadas por la EMVS.](#)

Indicador	Tipo y unidad de medida	2009	2010	2011	2012	Evolución
Actuaciones de rehabilitación con ayudas públicas en la Ciudad de Madrid.	Total de viviendas	→ 9.845	↑ 12.761	↑ 16.771	→ 8.064	
Viviendas gestionadas por el Servicio Municipal de Alquiler.	Total de viviendas	↑ 3.381	→ 2.146	→ 2.017	→ 1.883	
Viviendas protegidas entregadas por la EMVS.	Total de viviendas	↑ 2.043	↓ 903	→ 1.450	↓ 923	

Este Objetivo se despliega a su vez en los siguientes **Objetivos Operativos** que se desarrollan a través de 32 acciones del Programa Operativo de Gobierno cuya situación al finalizar el 2012 era la siguiente:



Objetivo Operativo	Nº Total Acciones	Acciones Terminadas	Acciones iniciadas	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Combatir la exclusión residencial	6	1	4		
Facilitar el acceso a la vivienda mediante actuaciones de promoción pública	4	1	2		1
Impulsar actuaciones para posibilitar la construcción de viviendas protegidas	7		7		
Incentivar la sostenibilidad en la edificación y la innovación residencial	8		6	1	1
Potenciar la rehabilitación de viviendas, áreas y barrios de la ciudad	7	1	5		1
Total Objetivo	32	3	24	1	3

2.1.4 Objetivo Estratégico: Favorecer un desarrollo equilibrado del territorio basado en un crecimiento sostenible

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

Para el seguimiento y evaluación de este Objetivo, se han seleccionado los siguientes **Indicadores Estratégicos**:

- [Diferencia interdistrital en la percepción de la calidad de vida en la Ciudad.](#)
- [Presupuesto ejecutado en los Planes Especiales de Inversión para el reequilibrio territorial.](#)

Indicador	Tipo y unidad de medida	2009	2010	2011	2012	Evolución
Diferencia interdistrital en la percepción de la calidad de vida en la Ciudad.	Índice en escala de 0 a 1.	↑ 0,20	-	-	↑ 0,20	
Presupuesto ejecutado en los Planes Especiales de Inversión para el reequilibrio territorial	Total en euros	↑ 146.928.135,00	↑ 131.731.265,00	↑ 105.856.138,00	↓ 25.498.266,00	

Este Objetivo se despliega a su vez en los siguientes **Objetivos Operativos** que se desarrollan a través de 98 acciones del Programa Operativo de Gobierno cuya situación al finalizar el 2012 era la siguiente:





Objetivo Operativo	Nº Total Acciones	Acciones Terminadas	Acciones iniciadas	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Distribuir de forma equilibrada en el territorio los equipamientos municipales	69	12	39	2	16
Establecer un Plan General de Ordenación Urbana que potencie el equilibrio territorial	6		4	1	1
Facilitar la comunicación entre los barrios y distritos de la ciudad reforzando el transporte público	5	1		4	
Potenciar la rehabilitación de viviendas, áreas y barrios de la ciudad	7	1	5		1
Promover el reequilibrio social y territorial mediante la participación directa de los vecinos	11		10		1
Total Objetivo	98	14	58	7	19

2.1.5 Objetivo Estratégico: Facilitar el acceso al deporte y la cultura con instalaciones próximas de calidad y un programa amplio de actividades y servicios

Objetivo dirigido a promover la práctica deportiva y el acceso a la cultura, poniendo a disposición de los ciudadanos los espacios y las actividades necesarias, y siempre teniendo en cuenta los diferentes grupos de edad y condiciones físicas.

Para el seguimiento y evaluación de este Objetivo, se han seleccionado los siguientes **Indicadores Estratégicos**:

- [Satisfacción ciudadana con las actividades e instalaciones deportivas municipales.](#)
- [Satisfacción ciudadana con las infraestructuras culturales municipales.](#)
- [Superficie de infraestructuras culturales por 1.000 habitantes.](#)
- [Superficie de instalaciones deportivas por 1.000 habitantes.](#)

Indicador	Tipo y unidad de medida	2009	2010	2011	2012	Evolución
Satisfacción ciudadana con las actividades e instalaciones deportivas municipales.	Valoración media escala 0 a 10				6,1	
Satisfacción ciudadana con las infraestructuras culturales municipales.	Valoración media escala 0 a 11				6,3	
Superficie de infraestructuras culturales por 1.000 habitantes.	Ratio de m2 por 1000 habitantes	104,2	109,4	136,9	132,6	
Superficie de instalaciones deportivas por 1.000 habitantes	Ratio de m2 por 1000 habitantes	1.090,0	1.122,0	1.124,5	1.148,5	

Este Objetivo se despliega a su vez en los siguientes **Objetivos Operativos** que se desarrollan a través de 79 acciones del Programa Operativo de Gobierno cuya situación al finalizar el 2012 era la siguiente:

Objetivo Operativo	Nº Total Acciones	Acciones Terminadas	Acciones iniciadas	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Acercar la cultura a los barrios de la ciudad dotándolos de equipamientos culturales de proximidad	14	2	5	1	6

Objetivo Operativo	Nº Total Acciones	Acciones Terminadas	Acciones iniciadas	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Diversificar la programación cultural y deportiva de los barrios adecuándola a las características de su población	20	1	15	3	1
Poner a disposición de los ciudadanos infraestructuras deportivas de calidad y bien gestionadas	45	5	31		9
Total Objetivo	79	8	51	4	16

2.2 Ciudad con calidad de vida

A través de este eje estratégico denominado “Ciudad con calidad de vida” se pretende desarrollar y consolidar en Madrid un entorno urbano de calidad, seguro, saludable y habitable, que contribuya al bienestar de sus habitantes.





Dentro de este Eje Estratégico se encuadran los siguientes seis Objetivos Estratégicos, cuyos indicadores y despliegue operativo se presentan a continuación.

2.2.1 *Objetivo Estratégico: Profundizar en un modelo de atención de emergencias excelente y con enfoque preventivo*

Objetivo dirigido tanto a prevenir como a intervenir con rapidez, profesionalidad y eficacia en todos los siniestros y accidentes que ocurran en la ciudad, minimizando sus consecuencias.

Para el seguimiento y evaluación de este Objetivo, se han seleccionado los siguientes **Indicadores Estratégicos**:

- [Fallecidos en incendios por 100.000 habitantes.](#)
- [Satisfacción ciudadana con el Servicio de Bomberos.](#)
- [Satisfacción de los usuarios del servicio SAMUR-PC.](#)
- [Supervivencia de pacientes críticos a los 7 días SAMUR-Protección Civil.](#)

Indicador	Tipo y unidad de medida	2009	2010	2011	2012	Evolución
Fallecidos en incendios por 100.000 habitantes.	Ratio de fallecidos por cada 100.000 habitantes	↓ 0,25	↑ 0,18	→ 0,21	→ 0,22	
Satisfacción ciudadana con el Servicio de Bomberos	Valoración media escala 0 a 10				● 7,5	
Satisfacción de los usuarios del servicio SAMUR-PC.	Valoración media escala 1 a 10	→ 8,75	→ 8,85	↑ 8,99	↑ 8,91	
Supervivencia de pacientes críticos a los 7 días SAMUR-Protección Civil.	Porcentaje de supervivencia sobre el total de pacientes críticos	→ 79,58	↑ 79,86	↑ 81,04	↑ 83,20	

Este Objetivo se despliega a su vez en los siguientes **Objetivos Operativos** que se desarrollan a través de 31 acciones del Programa Operativo de Gobierno cuya situación al finalizar el 2012 era la siguiente:

Objetivo Operativo	Nº Total Acciones	Acciones Terminadas	Acciones iniciadas	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Evaluar, planificar e intervenir de manera coordinada en la reducción sostenible del riesgo de desastres	5		5		
Fortalecer y mejorar el modelo actual de prevención y extinción de incendios	5		5		
Garantizar una atención excelente en las situaciones de emergencia individuales y colectivas	21	3	12	2	4
Total Objetivo	31	3	22	2	4





2.2.2 **Objetivo Estratégico: Mantener un Madrid seguro donde la ciudadanía se sienta protegida**

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.

Para el seguimiento y evaluación de este Objetivo, se han seleccionado los siguientes **Indicadores Estratégicos**:

- [Índice de delincuencia.](#)
- [Porcentaje de llamadas por un presunto delito atendidas en 8 minutos o menos por la Policía Municipal.](#)

- [Seguridad percibida en la Ciudad de Madrid.](#)
- [Víctimas mortales en accidentes de tráfico.](#)

Indicador	Tipo y unidad de medida	2009	2010	2011	2012	Evolución
Índice de delincuencia	Ratio de delitos y faltas por 1.000 habitantes	↑ 77,42	↑ 74,59	↑ 72,95	↑ 71,68	
Porcentaje de llamadas por un presunto delito atendidas en 8 minutos o menos por la Policía Municipal	Porcentaje de llamadas atendidas	↓ 60,0	→ 73,0	↑ 85,0	→ 79,7	
Seguridad percibida en la Ciudad de Madrid (*)	Índice en escala de 0 a 100	↑ 56,50	DND	DND	↑ 64,50	
Víctimas mortales en accidentes de tráfico	Total de víctimas mortales	↑ 43	↑ 33	↑ 30	↑ 33	

(*) La Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid no se realizó en 2010 y 2011.

Este Objetivo se despliega a su vez en los siguientes **Objetivos Operativos** que se desarrollan a través de 24 acciones del Programa Operativo de Gobierno cuya situación al finalizar el 2012 era la siguiente:


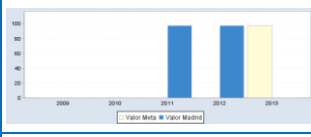


Objetivo Operativo	Nº Total Acciones	Acciones Terminadas	Acciones iniciadas	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Aumentar la seguridad en los colectivos de mayor vulnerabilidad	6		6		
Gestionar los recursos de seguridad con eficiencia y calidad contrastada	7	1	5		1
Impulsar un modelo de convivencia ciudadana basado en los principios de civismo y tolerancia	7		7		
Intensificar la presencia policial en la calle para prevenir los delitos y atender las demandas urgentes	4		3		1
Total Objetivo	24	1	21		2

2.2.3 Objetivo Estratégico: Hacer de Madrid una ciudad cada vez más saludable

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.

Para el seguimiento y evaluación de este Objetivo, se han seleccionado los siguientes **Indicadores Estratégicos**:

- [Calidad de los alimentos.](#)
- [Calidad del agua de grifo.](#)
- [Esperanza de vida a la edad de 65 años.](#)
- [Esperanza de vida al nacer.](#)

Indicador	Tipo y unidad de medida	2009	2010	2011	2012	Evolución
Calidad de los alimentos	Porcentaje de muestras conformes con la norma	→ 91,57	↑ 93,20	↑ 95,20	↑ 92,30	
Calidad del agua de grifo	Porcentaje de muestras aptas			↑ 97,4	↑ 97,0	
Esperanza de vida a la edad de 65 años	Total de años que se espera vivir a partir de los 65.	↑ 21,44	↑ 21,71	↑ 21,77	-	
Esperanza de vida al nacer	Total de años de vida	↑ 83,01	↑ 83,42	↑ 83,55	-	

Este Objetivo se despliega a su vez en los siguientes **Objetivos Operativos** que se desarrollan a través de 78 acciones del Programa Operativo de Gobierno cuya situación al finalizar el 2012 era la siguiente:

Objetivo Operativo	Nº Total Acciones	Acciones Terminadas	Acciones iniciadas	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Desarrollar programas y servicios para la promoción de la salud de los madrileños	25		22		3
Mejorar la salud ambiental de la ciudad reduciendo los niveles de contaminación atmosférica y acústica	47	9	25	2	11
Vigilar y controlar los vectores de la salud de la ciudad	6		6		
Total Objetivo	78	9	53	2	14





2.2.4 **Objetivo Estratégico: Luchar contra la contaminación atmosférica y acústica**

Objetivo dirigido a luchar contra la contaminación del aire y el exceso de ruido, en respuesta a la creciente demanda social y como elemento fundamental para la calidad de vida en la ciudad.

Para el seguimiento y evaluación de este Objetivo, se han seleccionado los siguientes **Indicadores Estratégicos**:

- [Días con niveles de concentración de partículas en suspensión \(PM 10\) superiores a 50 microgramos/m³.](#)
- [Emisiones de gases de efecto invernadero por habitante.](#)

- [Estaciones de la Red de Vigilancia de Calidad del Aire que superan el límite anual de 40 microgramos/m3 de dióxido de nitrógeno \(NO2\).](#)
- [Proporción de habitantes expuestos a ruido nocturno superior a 55 decibelios.](#)

Indicador	Tipo y unidad de medida	2009	2010	2011	2012	Evolución
Días con niveles de concentración de partículas en suspensión (PM 10) superiores a 50 microgramos/m3	Total de días		21 ↑	44 ↓	21 ↑	
Emisiones de gases de efecto invernadero por habitante	Toneladas de CO2 equivalente / Habitante	→ 4,00	3,70 ↑	DND	DND	
Estaciones de la Red de Vigilancia de Calidad del Aire que superan el límite anual de 40 microgramos/m3 de dióxido de nitrógeno (NO2).	Total de estaciones		18 ↓	15 →	10 ↑	
Proporción de habitantes expuestos a ruido nocturno superior a 55 decibelios.	Porcentaje de población expuesta	20,20 ↓	20,20 ↑	14,90 ↑	14,90	

Este Objetivo se despliega a su vez en los siguientes **Objetivos Operativos** que se desarrollan a través de 51 acciones del Programa Operativo de Gobierno cuya situación al finalizar el 2012 era la siguiente:





Objetivo Operativo	Nº Total Acciones	Acciones Terminadas	Acciones iniciadas	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Continuar reduciendo las emisiones de contaminantes producidas por el tráfico	35	7	17	1	10
Reducir los contaminantes producidos por el sector residencial y empresarial	4		3		1
Reducir los niveles de contaminación acústica con especial incidencia en los ruidos derivados del tráfico y ocio nocturno	12	2	8	1	1
Total Objetivo	51	9	28	2	12

2.2.5 *Objetivo Estratégico: Configurar un espacio público de calidad, acogedor y accesible centrado en peatones y residentes*

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 dotaciones de mobiliario urbano adaptadas a las necesidades de la población.

Para el seguimiento y evaluación de este Objetivo, se han seleccionado los siguientes **Indicadores Estratégicos**:

- [Barreras urbanísticas eliminadas.](#)
- [Índice de limpieza viaria.](#)
- [Superficie de espacio urbano renovado.](#)
- [Superficie ganada para el peatón.](#)

Indicador	Tipo y unidad de medida	2009	2010	2011	2012	Evolución
Barreras urbanísticas eliminadas	Total de elementos	↑ 1.064,00	↓ 270,00	→ 646,00	→ 548,00	
Índice de limpieza viaria.	Puntuación media en escala de 0 a >12,5	↑ 9,31	↑ 9,47	↑ 9,25	→ 9,09	
Superficie de espacio urbano renovado (*)	Total de metros cuadrados	↑ 1.882.356	→ 885.226	→ 871.250	↓ 187.215	
Superficie ganada para el peatón (*)	Total de metros cuadrados	↑ 287.256	→ 116.550	↓ 31.969	↓ 12.633	

* El dato del año 2009 se incrementa notablemente sobre años anteriores debido a la incidencia de los proyectos financiados por el Fondo Estatal de Inversión Local.

Este Objetivo se despliega a su vez en los siguientes **Objetivos Operativos** que se desarrollan a través de 106 acciones del Programa Operativo de Gobierno cuya situación al finalizar el 2012 era la siguiente:


Objetivo Operativo	Nº Total Acciones	Acciones Terminadas	Acciones iniciadas	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Diseñar y desarrollar un paisaje urbano atractivo con integración armónica de todos sus elementos	6	1	4		1
Implantar en el espacio urbano áreas con elementos especialmente diseñados para poblaciones específicas	4		4		
Incrementar de manera integral la calidad peatonal de la ciudad, cediendo más espacio al viandante y mejorando la seguridad vial	72	61	5	2	4
Mejorar la accesibilidad, adaptando las vías públicas a los peatones con necesidades especiales	15	10	5		
Minimizar los efectos negativos de las obras en las vías públicas	4	2	1		1
Optimizar el servicio de limpieza	5	1	2		2
Total Objetivo	106	75	21	2	8

2.2.6 Objetivo Estratégico: Transformar el centro urbano en un espacio más habitable, integrado y competitivo

A través de este eje estratégico denominado “Ciudad con calidad de vida” se pretende desarrollar y consolidar en Madrid un entorno urbano de calidad, seguro, saludable y habitable, que contribuya al bienestar de sus habitantes.

Para el seguimiento y evaluación de este Objetivo, se han seleccionado los siguientes **Indicadores Estratégicos**:

- [Proyectos de Regeneración y/o Reciclaje Urbano en el Centro.](#)
- [Ratio por habitante de equipamientos, zonas verdes y deportivas en el Centro Urbano.](#)

Indicador	Tipo y unidad de medida	2009	2010	2011	2012	Evolución
Proyectos de Regeneración y/o Reciclaje Urbano en el Centro	Total de planes y proyectos aprobados					La serie de este indicador se inicia en 2013
Ratio por habitante de equipamientos, zonas verdes y deportivas en el Centro Urbano	Ratio de metros cuadrados por habitante	⇒ 16,01	⇒ 16,06	↑ 16,97	↑ 17,23	

Este Objetivo se despliega a su vez en los siguientes **Objetivos Operativos** que se desarrollan a través de 19 acciones del Programa Operativo de Gobierno cuya situación al finalizar el 2012 era la siguiente:

Objetivo Operativo	Nº Total Acciones	Acciones Terminadas	Acciones iniciadas	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Desarrollar proyectos de reciclaje y regeneración urbana en el centro	6		5		1
Diseñar y desarrollar un paisaje urbano atractivo con integración armónica de todos sus elementos	6	1	4		1
Renovar y mejorar el patrimonio histórico urbano y monumental	7				7
Total Objetivo	19	1	9		9

2.3 Ciudad sostenible

A través de este eje estratégico denominado “Ciudad sostenible” se pretende poner el énfasis en la introducción del criterio de sostenibilidad de manera transversal en todas las actuaciones municipales, a fin de que constituya un elemento guía para toda la organización.


Dentro de este Eje Estratégico se encuadran los siguientes cinco Objetivos Estratégicos, cuyos indicadores y despliegue operativo se presentan a continuación.

2.3.1 Objetivo Estratégico: Extender a toda la sociedad el compromiso con la sostenibilidad

Objetivo dirigido a trasladar a la ciudadanía la trascendencia para el desarrollo urbano del uso racional y eficiente de los recursos naturales, impulsando una cultura de respeto por el entorno y favoreciendo la participación ciudadana en la definición, aplicación y seguimiento de las políticas ambientales de la Ciudad.

Para el seguimiento y evaluación de este Objetivo, se han seleccionado los siguientes **Indicadores Estratégicos**:

- [Consumo de agua potable por habitante.](#)
- [Consumo de energía final en el sector residencial, comercial e institucional \(RCI\).](#)
- [Participantes en Acciones de Educación Ambiental.](#)

Indicador	Tipo y unidad de medida	2009	2010	2011	2012	Evolución
Consumo de agua potable por habitante	Ratio de metros cúbicos de agua por habitante	↑ 48,90	↑ 47,05	↑ 47,55	DND	
Consumo de energía final en el sector residencial, comercial e institucional (RCI).	Kilotoneladas equivalentes de petróleo (Ktep).	↓ 1.940,07	↓ 1.994,65	↑ 1.780,56	DND	
Participantes en Acciones de Educación Ambiental (*)	Total de participantes.	→ 120.401	↑ 165.744	↑ 156.438	↑ 150.005	

(*) El incremento en los datos referentes al año 2010, se explica no sólo por el aumento de las actividades realizadas, si no también por el cambio en los criterios utilizados para contabilizar dichas actividades y por tanto los participantes en ellas.

Este Objetivo se despliega a su vez en los siguientes **Objetivos Operativos** que se desarrollan a través de 38 acciones del Programa Operativo de Gobierno cuya situación al finalizar el 2012 era la siguiente:





Objetivo Operativo	Nº Total Acciones	Acciones Terminadas	Acciones iniciadas	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Fomentar la responsabilidad social corporativa	4		3	1	
Implicar a la sociedad civil en la sostenibilidad y mantenimiento del medio ambiente de la ciudad	6		6		
Impulsar una nueva normativa que proteja el medio ambiente	6		4	1	1
Intensificar el programa de educación ambiental	22	1	20		1
Total Objetivo	38	1	33	2	2

2.3.2 Objetivo Estratégico: Impulsar un nuevo modelo energético eficiente y sostenible

Objetivo dirigido a fomentar la implantación de un modelo energético urbano que persiga en la misma medida la eficiencia y la sostenibilidad, como partes integradas e inseparables.

Para el seguimiento y evaluación de este Objetivo, se han seleccionado los siguientes **Indicadores Estratégicos**:

- [Consumo de energía final por habitante.](#)
- [Energía de origen renovable producida en Madrid.](#)
- [Porcentaje de autobuses propulsados por combustibles alternativos.](#)
- [Puntos de recarga eléctrica en vías y aparcamientos públicos.](#)

Indicador	Tipo y unidad de medida	2009	2010	2011	2012	Evolución
Consumo de energía final por habitante	Toneladas equivalentes de petróleo (tep) / habitante	↓ 1,16 →	1,15 ↑	1,06	DND	
Energía de origen renovable producida en Madrid.	Kilótoneladas equivalentes de petróleo (Ktep)	↑ 39,89 ↑	41,36 ↑	41,09	DND	
Porcentaje de autobuses propulsados por combustibles alternativos.	Porcentaje	↑ 100 ↑	100 ↑	100 ↑	100	
Puntos de recarga eléctrica en vías y aparcamientos públicos.	Total de puntos de recarga.	→ 78 →	78 ↑	133 ↑	171	

Este Objetivo se despliega a su vez en los siguientes **Objetivos Operativos** que se desarrollan a través de 29 acciones del Programa Operativo de Gobierno cuya situación al finalizar el 2012 era la siguiente:




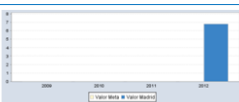
Objetivo Operativo	Nº Total Acciones	Acciones Terminadas	Acciones iniciadas	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Incrementar la producción energética derivada del tratamiento de los residuos urbanos	5		5		
Promover la utilización de combustibles y energías alternativas	15	2	11		2
Reducir el consumo energético en la ciudad	9	1	7		1
Total Objetivo	29	3	23		3

2.3.3 **Objetivo Estratégico: Conseguir un sistema de movilidad integrado, sostenible, competitivo, universal y seguro**

Objetivo dirigido a impulsar una movilidad sostenible y de calidad en la Ciudad, persiguiendo el equilibrio entre las necesidades de la ciudadanía y su entorno y priorizando el transporte público.

Para el seguimiento y evaluación de este Objetivo, se han seleccionado los siguientes **Indicadores Estratégicos**:

- [Demanda de transporte público.](#)
- [Inversión en infraestructuras para mejora de la movilidad.](#)
- [Proximidad a las paradas de la red de Metro y Autobús.](#)
- [Satisfacción ciudadana con los autobuses de la EMT.](#)

Indicador	Tipo y unidad de medida	2009	2010	2011	2012	Evolución
Demanda de transporte público.	Miles de viajes	1.079.324	1.071.444	1.066.362	1.012.300	
Inversión en infraestructuras para mejora de la movilidad	Total en euros.	122.237.141	105.537.926	23.286.305	12.380.374	
Proximidad a las paradas de la red de Metro y Autobús	Porcentaje de personas con proximidad a la red.	96,4	96,4	96,4	96,4	
Satisfacción ciudadana con los autobuses de la EMT.	Media en una escala de 0 a 10.				6,8	

Este Objetivo se despliega a su vez en los siguientes **Objetivos Operativos** que se desarrollan a través de 81 acciones del Programa Operativo de Gobierno cuya situación al finalizar el 2012 era la siguiente:




Objetivo Operativo	Nº Total Acciones	Acciones Terminadas	Acciones iniciadas	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Aumentar las plazas de aparcamientos de vehículos, fomentando la colaboración público-privada y la coordinación institucional para su construcción	13	8	5		
Consolidar y profundizar en la mejora y calidad de los servicios de la EMT	13	3	4	5	1
Convertir a la bicicleta en una alternativa real de desplazamiento urbano	18	5	4	1	8
Facilitar la comunicación entre los barrios y distritos de la ciudad reforzando el transporte público	5	1		4	
Fomentar la movilidad sostenible	15	2	11		2
Mejorar la movilidad en las vías públicas de la ciudad	12	7	5		
Modernizar y mejorar la calidad y la seguridad del servicio de taxi	5	3	2		
Total Objetivo	81	29	31	10	11

2.3.4 Objetivo Estratégico: Incrementar y conservar el patrimonio natural de Madrid con la corresponsabilidad ciudadana

Objetivo dirigido a integrar a la ciudadanía en la tarea de cuidar del patrimonio natural de la Ciudad, manteniendo un paisaje urbano armónico y estético.

Para el seguimiento y evaluación de este Objetivo, se han seleccionado los siguientes **Indicadores Estratégicos**:

- [Ahorro de agua potable por consumo de agua regenerada por las instalaciones municipales.](#)
- [Densidad de arbolado de alineación en las aceras de Madrid.](#)
- [Superficie de zonas verdes por habitante.](#)

Indicador	Tipo y unidad de medida	2009	2010	2011	2012	Evolución
Ahorro de agua potable por consumo de agua regenerada por las instalaciones municipales	Total de hectómetros cúbicos	↑ 5,52	↑ 5,97	↑ 6,20	DND	
Densidad de arbolado de alineación en las aceras de Madrid.	Ratio de árboles por metro cuadrado de acera	↑ 74,60	↑ 75,10	↑ 74,20	DND	
Superficie de zonas verdes por habitante	Ratio de metros cuadrados por habitante	→ 18,09	→ 18,15	↑ 19,62	↑ 20,04	

Este Objetivo se despliega a su vez en los siguientes **Objetivos Operativos** que se desarrollan a través de 36 acciones del Programa Operativo de Gobierno cuya situación al finalizar el 2012 era la siguiente:





Objetivo Operativo	Nº Total Acciones	Acciones Terminadas	Acciones iniciadas	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Ampliar y conservar las zonas verdes de la ciudad	17	5	9	1	2
Buscar la corresponsabilidad ciudadana en el mantenimiento del patrimonio verde de la ciudad	4		3		1
Gestionar con eficiencia los recursos hídricos de la ciudad	15	4	11		
Total Objetivo	36	9	23	1	3

2.3.5 Objetivo Estratégico: Optimizar la gestión del tratamiento de los residuos urbanos, garantizando el máximo respeto al medio ambiente

Objetivo dirigido a asegurar el continuo avance en la gestión del tratamiento de los residuos urbanos hacia la eficiencia y la sostenibilidad, de manera que se opere con suma consideración a las cuestiones medio ambientales en el ámbito de la Ciudad.

Para el seguimiento y evaluación de este Objetivo, se han seleccionado los siguientes **Indicadores Estratégicos**:

- [Ahorro de emisiones de CO2 equivalente por el tratamiento de residuos urbanos.](#)
- [Energía renovable producida por la valorización de residuos.](#)
- [Recogida de residuos de fracciones resto y envases por habitante.](#)
- [Recuperación de materiales reciclables.](#)

Indicador	Tipo y unidad de medida	2009	2010	2011	2012	Evolución
Ahorro de emisiones de CO2 equivalente por el tratamiento de residuos urbanos	Total de toneladas de CO2 equivalente	↓ 777.116	⇒ 820.692	↑ 878.118	↑ 884.360	
Energía renovable producida por la valorización de residuos	Total de megavatios-hora	⇒ 311.167	⇒ 304.519	↓ 279.890	↓ 253.825	
Recogida de residuos de fracciones resto y envases por habitante	Ratio de kilogramos por habitante	⇒ 364	↑ 350	↑ 336	↑ 324	
Recuperación de materiales reciclables	Total de toneladas.	↑ 229.662	↑ 214.144	⇒ 200.842	↓ 169.058	

Este Objetivo se despliega a su vez en los siguientes **Objetivos Operativos** que se desarrollan a través de 15 acciones del Programa Operativo de Gobierno cuya situación al finalizar el 2012 era la siguiente:

Objetivo Operativo	Nº Total Acciones	Acciones Terminadas	Acciones iniciadas	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Aumentar la cantidad de materiales recuperados y reducir el volumen de residuos con destino al vertedero	4		3		1
Educar a la ciudadanía para el adecuado reciclaje de los residuos urbanos	3		3		
Incrementar la producción energética derivada del tratamiento de los residuos urbanos	5		5		

Objetivo Operativo	Nº Total Acciones	Acciones Terminadas	Acciones iniciadas	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Mejorar la gestión de procesos en el tratamiento de los residuos urbanos	3		3		
Total Objetivo	15		14		1

2.4 Ciudad competitiva

A través del eje estratégico de "Ciudad Competitiva" se pretende desarrollar el potencial económico de la Ciudad y situar a Madrid entre las grandes metrópolis del mundo.





Dentro de este Eje Estratégico se encuadran los siguientes siete Objetivos Estratégicos, cuyos indicadores y despliegue operativo se presentan a continuación.

2.4.1 *Objetivo Estratégico: Consolidar a Madrid como centro de la actividad económica de España y uno de los más relevantes de Europa*

Objetivo dirigido a establecer y mantener las condiciones óptimas para el crecimiento económico de Madrid y de sus empresas, dotando a la Ciudad de unas infraestructuras de calidad que la hagan atractiva para los inversores.

Para el seguimiento y evaluación de este Objetivo, se han seleccionado los siguientes **Indicadores Estratégicos**:

- [Confianza empresarial de la ciudad de Madrid.](#)
- [Empresas extranjeras atendidas para iniciar su actividad en Madrid.](#)
- [Inversión Extranjera directa en Madrid.](#)
- [Recursos económicos destinados al fomento del comercio y la hostelería de la ciudad de Madrid](#)

Indicador	Tipo y unidad de medida	2009	2010	2011	2012	Evolución
Confianza empresarial de la ciudad de Madrid	Saldo con valores que van de -100 (peor valor) a +100 (mejor valor)	↓ -29	↓ -12	↓ -14	↓ -27	
Empresas extranjeras abandonadas para iniciar su actividad en Madrid	Total de empresas.			● 110	↑ 131	
Inversión Extranjera directa en Madrid.	Millones de euros.	↓ 8.094	→ 4.440	↓ 13.131	↓ 8.728	
Recursos económicos destinados al fomento del comercio y la hostelería de la ciudad de Madrid.	Total en euros.	↓ 31.689.660	↑ 136.677.513	↓ 27.459.284	↓ 22.283.904	

Este Objetivo se despliega a su vez en los siguientes **Objetivos Operativos** que se desarrollan a través de 106 acciones del Programa Operativo de Gobierno cuya situación al finalizar el 2012 era la siguiente:




Objetivo Operativo	Nº Total Acciones	Acciones Terminadas	Acciones iniciadas	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Apoyar a las empresas para conseguir una gestión innovadora y eficiente	10	1	6	3	
Atraer la inversión exterior prestando servicios de valor añadido para las empresas extranjeras	9		9		
Desarrollar nuevos espacios industriales y modernizar los entornos empresariales	20		17	3	
Dinamizar y modernizar el sector comercial en beneficio de los comerciantes y los consumidores	52	3	39	6	4
Impulsar actuaciones urbanísticas para generar nuevas áreas de centralidad económica	6		4	1	1
Posicionar a la ciudad de Madrid como destino turístico cultural y de negocios	9	1	7	1	
Total Objetivo	106	5	82	14	5

2.4.2 Objetivo Estratégico: Asegurar el turismo como sector impulsor de la economía madrileña

Objetivo dirigido a fortalecer la posición de Madrid como destino turístico nacional e internacional, trabajando en colaboración con el sector privado para conseguir la excelencia en la atención al turista, desarrollando actuaciones de amplio espectro (cultural, ferial, congresual, gastronómico y deportivo) y utilizando las herramientas de la Sociedad de la Información para promocionar la Ciudad.

Para el seguimiento y evaluación de este Objetivo, se han seleccionado los siguientes **Indicadores Estratégicos**:

- [Empleo en los establecimientos hoteleros.](#)
- [Pernoctaciones en la ciudad.](#)
- [Viajeros que visitan la Ciudad.](#)

Indicador	Tipo y unidad de medida	2009	2010	2011	2012	Evolución
Empleo en los establecimientos hoteleros	Total de personas ocupadas	↑ 12.124	↑ 11.972	↑ 12.147	↑ 12.015	
Pernoctaciones en la ciudad	Total de pernoctaciones.	→ 13.654.923	↑ 15.242.940	↑ 16.411.369	↑ 15.538.972	
Viajeros que visitan la Ciudad	Total de viajeros	→ 7.170.252	↑ 7.869.420	↑ 8.318.612	↑ 7.944.374	

Este Objetivo se despliega a su vez en los siguientes **Objetivos Operativos** que se desarrollan a través de 86 acciones del Programa Operativo de Gobierno cuya situación al finalizar el 2012 era la siguiente:

Objetivo Operativo	Nº Total Acciones	Acciones Terminadas	Acciones iniciadas	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Aprovechar las oportunidades culturales de la ciudad como atractivo turístico	60	10	29	3	18
Innovar en la gestión de los servicios de atención e información turística	17	1	12	4	
Posicionar a la ciudad de Madrid como destino turístico cultural y de negocios	9	1	7	1	
Total Objetivo	86	12	48	8	18

2.4.3 *Objetivo Estratégico: Fomentar el espíritu emprendedor y la creación de empleo estable en la ciudad*

Objetivo dirigido a impulsar y mantener el ánimo emprendedor en el tejido empresarial y a favorecer la creación de empleo permanente en Madrid, de manera que se apuntale la estabilidad económica en la ciudad.

Para el seguimiento y evaluación de este Objetivo, se han seleccionado los siguientes **Indicadores Estratégicos**:

- [Creación de nuevas empresas.](#)
- [Empleos netos creados en la Ciudad de Madrid.](#)
- [Personas atendidas por la Agencia para el Empleo.](#)
- [Proyectos empresariales asesorados por los servicios municipales.](#)

Indicador	Tipo y unidad de medida	2009	2010	2011	2012	Evolución
Creación de nuevas empresas	Total de empresas creadas	↓ 9.953	↓ 10.606	↓ 11.262	↓ 11.422	
Empleos netos creados en la Ciudad de Madrid	Incremento interanual en el número de afiliados	↓ -90.350	→ -28.707	↑ -10.730	↓ -51.914	
Personas atendidas por la Agencia para el Empleo	Total de personas atendidas	↓ 37.090	→ 43.913	↓ 38.089	↓ 34.577	
Proyectos empresariales asesorados por los servicios municipales	Total de proyectos	↓ 7.217	↓ 8.920	→ 12.671	↑ 20.081	

Este Objetivo se despliega a su vez en los siguientes **Objetivos Operativos** que se desarrollan a través de 65 acciones del Programa Operativo de Gobierno cuya situación al finalizar el 2012 era la siguiente:

Objetivo Operativo	Nº Total Acciones	Acciones Terminadas	Acciones iniciadas	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Apoyar la actividad emprendedora y facilitar el surgimiento de entornos creativos	27	4	20	2	1
Intensificar las acciones de orientación, formación y reinserción profesional de los desempleados madrileños	22	3	13	4	2
Mejorar los proceso para la apertura de negocios	11		10	1	
Promover la colaboración y el apoyo a la economía social y el autoempleo	5	1	3	1	
Total Objetivo	65	8	46	8	3

2.4.4 **Objetivo Estratégico: Potenciar la innovación para hacer de Madrid una ciudad inteligente**

Objetivo dirigido a la potenciación del espíritu innovador y a la implantación efectiva de la sociedad de la información y el conocimiento en la Ciudad, a través de la modernización de las redes de telecomunicaciones y a la divulgación científica y tecnológica entre la ciudadanía y entre las pymes.

Para el seguimiento y evaluación de este Objetivo, se han seleccionado los siguientes **Indicadores Estratégicos**:

“Beneficiarios de actuaciones de fomento de la innovación” y “Porcentaje del presupuesto municipal ejecutado dedicado a promover la ciudad inteligente” de los que para el año 2012 no se dispone de datos.

Este Objetivo se despliega a su vez en los siguientes **Objetivos Operativos** que se desarrollan a través de 15 acciones del Programa Operativo de Gobierno cuya situación al finalizar el 2012 era la siguiente:




Objetivo Operativo	Nº Total Acciones	Acciones Terminadas	Acciones iniciadas	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Aplicar tecnologías novedosas en la gestión de la ciudad	5		5		
Facilitar a la ciudadanía el acceso a la sociedad del conocimiento	2		2		
Mejorar el posicionamiento tecnológico de la ciudad de Madrid	3	1	2		
Reforzar la competitividad empresarial a través de la innovación	5	1	4		
Total Objetivo	15	2	13		

2.4.5 **Objetivo Estratégico: Difundir una identidad cultural de ciudad comprometida con la creación y respetuosa de su patrimonio**

Objetivo dirigido a impulsar una nueva imagen de la Ciudad, potenciando los valores de su patrimonio arquitectónico y de sus instituciones culturales, apoyando a la creatividad y organizando actividades con proyección internacional.

Para el seguimiento y evaluación de este Objetivo, se han seleccionado los siguientes **Indicadores Estratégicos**:

- [Actos y programas culturales de proyección internacional celebrados en la Ciudad](#)
- [Funciones de artes escénicas, música, cine y audiovisuales promovidas en centros culturales metropolitanos](#)
- [Visitantes de Instituciones culturales del Eje Prado-Recoletos-Atocha-Embajadores](#)

Indicador	Tipo y unidad de medida	2009	2010	2011	2012	Evolución
Actos y programas culturales de proyección internacional celebrados en la Ciudad	Total de actos y programas	↑ 14	↑ 14	DND	DND	
Funciones de artes escénicas, música, cine y audiovisuales promovidas en centros culturales metropolitanos	Total de funciones	⇒ 2.675	↑ 3.700	DND	DND	
Visitantes de Instituciones culturales del Eje Prado-Recoletos-Atocha-Embajadores	Total de visitantes en miles	⇒ 9.116	↑ 10.257	↑ 10.917	↑ 11.719	

Este Objetivo se despliega a su vez en los siguientes **Objetivos Operativos** que se desarrollan a través de 75 acciones del Programa Operativo de Gobierno cuya situación al finalizar el 2012 era la siguiente:





Objetivo Operativo	Nº Total Acciones	Acciones Terminadas	Acciones iniciadas	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Ampliar, mejorar y optimizar las infraestructuras culturales metropolitanas	14	1	5	3	5
Apoyar a la creación y al talento artístico desde Matadero Madrid y otras instituciones municipales	22	6	12	2	2
Conservar el patrimonio histórico urbano y monumental	7				7
Convertir Conde Duque en el motor de impulso de la investigación y difusión de la historia de Madrid	8	3	3		2
Desarrollar una programación cultural atractiva y estimulante	20	1	17		2
Establecer la estrategia para la transformación cultural de la ciudad	4	2	1	1	
Total Objetivo	75	13	38	6	18

2.4.6 **Objetivo Estratégico: Proseguir un nuevo modelo urbanístico que sustente la ciudad del futuro**

Objetivo dirigido a propiciar la transformación urbana de Madrid a través del equilibrio entre la apuesta por la revalorización de su patrimonio histórico y la introducción de propuestas innovadoras que proyecten una imagen abierta y cosmopolita de la Ciudad.

Para el seguimiento y evaluación de este Objetivo, se han seleccionado los siguientes **Indicadores Estratégicos**:

- [Avance de la revisión del Plan General de Ordenación Urbana.](#)
- [Gastos derivados del urbanismo en relación al total del presupuesto de gastos.](#)
- [Índice de dotación de equipamientos, zonas verdes y deportivas.](#)
- [Proporción de suelo objeto de transformación urbanística.](#)

Indicador	Tipo y unidad de medida	2009	2010	2011	2012	Evolución
Avance de la revisión del Plan General de Ordenación Urbana.	Porcentaje				20,0	
Gastos derivados del urbanismo en relación al total del presupuesto de gastos.	Porcentaje	↑ 14	→ 11	↓ 7		
Índice de dotación de equipamientos, zonas verdes y deportivas	m2 suelo/m2 edificables	→ 0,73	→ 0,73	↑ 0,74	↑ 0,74	
Proporción de suelo objeto de transformación urbanística	Porcentaje sobre el total de suelo del municipio	↑ 15,19	↑ 15,15	↓ 13,13	↓ 12,13	

Este Objetivo se despliega a su vez en los siguientes **Objetivos Operativos** que se desarrollan a través de 30 acciones del Programa Operativo de Gobierno cuya situación al finalizar el 2012 era la siguiente:




Objetivo Operativo	Nº Total Acciones	Acciones Terminadas	Acciones iniciadas	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Desarrollar proyectos de reciclaje y regeneración urbana	11		10		1
Diseñar y desarrollar un paisaje urbano atractivo con integración armónica de todos sus elementos	6	1	4		1
Impulsar nuevos desarrollos urbanos destinados a absorber las necesidades de crecimiento de la ciudad	7		7		
Revisar el Plan General de Urbanismo para consolidar un Madrid cohesionado socialmente, competitivo y sostenible	6		4	1	1
Total Objetivo	30	1	25	1	3

2.4.7 Objetivo Estratégico: Afianzar la ciudad de Madrid como un referente internacional

Impulsar la proyección de la Ciudad en el ámbito internacional de forma que sea capaz de atraer a las sedes centrales de las grandes empresas, a los mercados financieros y a la investigación científica, mediante la puesta en valor tanto de su potencial competitivo, como de su alto grado de cohesión social y su calidad de vida.

Para el seguimiento y evaluación de este Objetivo, se han seleccionado los siguientes **Indicadores Estratégicos**:

- [Actividades para el posicionamiento internacional de Madrid.](#)
- [Congresos internacionales celebrados en Madrid.](#)
- [Eventos deportivos de carácter internacional.](#)

Indicador	Tipo y unidad de medida	2009	2010	2011	2012	Evolución	
Actividades para el posicionamiento internacional de Madrid	Total de actividades				637		
Congresos internacionales celebrados en Madrid.	Total de eventos validados		↓ 87	⇒ 114	⇒ 130	↑ 164	
Eventos deportivos de carácter internacional	Total de eventos		⇒ 38	⇒ 35	↓ 29	↓ 22	

Este Objetivo se despliega a su vez en los siguientes **Objetivos Operativos** que se desarrollan a través de 52 acciones del Programa Operativo de Gobierno cuya situación al finalizar el 2012 era la siguiente:

Objetivo Operativo	Nº Total Acciones	Acciones Terminadas	Acciones iniciadas	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Atraer la inversión exterior prestando servicios de valor añadido para las empresas extranjeras	9		9		
Desarrollar relaciones y alianzas con otras ciudades y con instituciones de la diplomacia pública	23	1	20	2	
Establecer una estrategia para el posicionamiento internacional de la ciudad	5	1	4		
Impulsar la Candidatura Olímpica como motor de proyección internacional y de desarrollo urbano	2		1		1
Posicionar a la ciudad de Madrid como destino turístico cultural y de negocios	9	1	7	1	
Promover el desarrollo de otros países mediante la cooperación	4		3	1	
Total Objetivo	52	3	44	4	1

2.5 Ciudad bien gobernada

A través del eje estratégico denominado "Ciudad bien gobernada" 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.






Dentro de este Eje Estratégico se encuadran los siguientes cuatro Objetivos Estratégicos, cuyos indicadores y despliegue operativo se presentan a continuación.

2.5.1 Objetivo Estratégico: Ejecutar una política fiscal y una gestión económica que garantice la sostenibilidad financiera municipal

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 y logrando la sostenibilidad financiera mediante una política presupuestaria rigurosa, basada en el análisis de necesidades y en la distribución de recursos, de acuerdo a los principios de eficacia, eficiencia y transparencia.

Para el seguimiento y evaluación de este Objetivo, se han seleccionado los siguientes **Indicadores Estratégicos**:

- [Beneficios fiscales obligatorios en los impuestos locales.](#)
- [Cuantía de los ingresos por impuestos estatales cedidos a Madrid.](#)
- [Deuda a 31 de diciembre sobre el PIB.](#)
- [Gasto operativo por habitante.](#)
- [Ingresos fiscales por habitante.](#)

Indicador	Tipo y unidad de medida	2009	2010	2011	2012	Evolución
Beneficios fiscales obligatorios en los impuestos locales	Porcentaje de beneficios fiscales legalmente obligatorios	↓ 91	↑ 88	⇒ 90	↑ 89	
Cuantía de los ingresos por impuestos estatales cedidos a Madrid.	Millones de euros	↑ 1.477	↓ 1.197	⇒ 1.303	⇒ 1.361	
Deuda a 31 de diciembre sobre el PIB.	Porcentaje del PIB.	↓ 5,44	↓ 5,25	↓ 5,09	↓ 5,95	
Gasto operativo por habitante	Ratio de euros por habitante.	↓ 1.272,30	↓ 1.312,69	⇒ 1.272,93	↓ 1.215,56	
Ingresos fiscales por habitante	Ratio de euros por habitante.	⇒ 705,01	⇒ 709,34	↓ 707,58	↓ 742,64	

Este Objetivo se despliega a su vez en los siguientes **Objetivos Operativos** que se desarrollan a través de 53 acciones del Programa Operativo de Gobierno cuya situación al finalizar el 2012 era la siguiente:



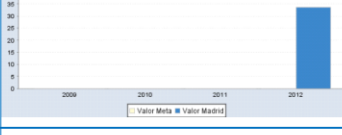


Objetivo Operativo	Nº Total Acciones	Acciones Terminadas	Acciones iniciadas	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Impulsar la colaboración público-privada	5		4	1	
Introducir criterios de sostenibilidad en los equipamientos y servicios municipales	40	3	35	1	1
Lograr mayor autonomía para gestión de la hacienda pública local	2		2		
Realizar los presupuestos de acuerdo al principio de estabilidad fiscal	6		6		
Total Objetivo	53	3	47	2	1

2.5.2 *Objetivo Estratégico: Progresar en una organización pública guiada por la eficacia, la eficiencia, la calidad y la transparencia*

Objetivo dirigido a fortalecer un modelo organizativo y de gestión que asegure la creación de valor público para los ciudadanos, que impulse la incorporación de las nuevas tecnologías para acercar 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.

Para el seguimiento y evaluación de este Objetivo, se han seleccionado los siguientes **Indicadores Estratégicos**:

- [Coste de la recaudación.](#)
- [Grado de cumplimiento de los compromisos recogidos en las Cartas de Servicios.](#)
- [Grado de cumplimiento del Programa Operativo de Gobierno 2011-2015.](#)
- [Puntuación de Madrid en el Índice de Transparencia en los Ayuntamientos.](#)
- [Satisfacción ciudadana con la gestión del Ayuntamiento de Madrid.](#)

Indicador	Tipo y unidad de medida	2009	2010	2011	2012	Evolución
Coste de la recaudación	Ratio de coste por cada 100 euros de ingresos	↓ 1,63	↓ 1,77	→ 1,54	↑ 1,32	
Grado de cumplimiento de los compromisos recogidos en las Cartas de Servicios (*)	Porcentaje de indicadores cumplidos	↑ 93	↑ 94	↓ 87	DND	
Grado de cumplimiento del Programa Operativo de Gobierno 2011-2015 (**)	Porcentaje				● 33,7	
Puntuación de Madrid en el Índice de Transparencia en los Ayuntamientos (***)	Puntuación en escala de 0 a 100	↑ 91	↑ 91		↑ 96	
Satisfacción ciudadana con la gestión del Ayuntamiento de Madrid (****)	Índice de valoración en una escala de 0 a 100	↓ 54	-		↓ 51	

(*) Los resultados de 2011 descienden en parte debido a que algunos indicadores obtenidos de encuestas de satisfacción no se han podido medir.

(**) El resultado se ha obtenido del Sistema de Gestión Operativa el día 1 de febrero de 2013.

(***) En 2011 no se realizó el Índice de Transparencia de los Ayuntamientos.

(****) En 2010 y 2011 no se realizó la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid.

Este Objetivo se despliega a su vez en los siguientes **Objetivos Operativos** que se desarrollan a través de 59 acciones del Programa Operativo de Gobierno cuya situación al finalizar el 2012 era la siguiente:


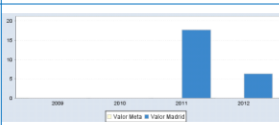


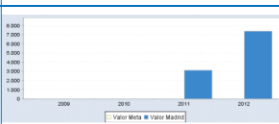
Objetivo Operativo	Nº Total Acciones	Acciones Terminadas	Acciones iniciadas	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Desarrollar mecanismos para incrementar la motivación y la productividad de los empleados públicos	17	1	11	5	
Evaluar la gestión municipal y comunicar sus resultados a la ciudadanía en un ejercicio de transparencia	15	3	11	1	
Implantar sistemas de calidad como instrumentos para mejorar la prestación de los servicios municipales	23	4	15	3	1
Realizar las reformas organizativas necesarias para evitar duplicidades	4		4		
Total Objetivo	59	8	41	9	1

2.5.3 Objetivo Estratégico: Consolidar una relación con el ciudadano accesible y proactiva

Objetivo dirigido a fomentar una gestión centrada en la ciudadanía, simplificando trámites y facilitando gestiones a través de una atención multicanal (presencial, telefónica, Internet...) que mantenga idénticos niveles de calidad y accesibilidad, que sea accesible y cercana en todos los distritos municipales.

Para el seguimiento y evaluación de este Objetivo, se han seleccionado los siguientes **Indicadores Estratégicos**:

- [Disponibilidad de servicios en línea.](#)
- [Incremento de trámites tributarios telemáticos.](#)
- [Satisfacción de los usuarios de los servicios de atención al ciudadano de LíneaMadrid.](#)
- [Servicios telemáticos, presenciales y telefónicos realizados por LíneaMadrid](#)
- [Uso del registro electrónico.](#)

Indicador	Tipo y unidad de medida	2009	2010	2011	2012	Evolución
Disponibilidad de servicios en línea	Total de gestiones			● 87 ↑	95	
Incremento de trámites tributarios telemáticos	Incremento porcentual			● 17,7 ↓	6	
Satisfacción de los usuarios de los servicios de atención al ciudadano de LíneaMadrid	Puntuación media en escala de 0 a 10 puntos	↑ 8,10	↑ 8,04	↑ 8,17 ↓	7,69	
Servicios telemáticos, presenciales y telefónicos realizados por LíneaMadrid	Total de personas atendidas	↑ 6.916.767,00	↑ 6.965.871,00	↑ 7.057.374,00	↑ 6.957.349,00	
Uso del registro electrónico	Total de anotaciones			● 3.106,0 ↑	7.374	

Este Objetivo se despliega a su vez en los siguientes **Objetivos Operativos** que se desarrollan a través de 34 acciones del Programa Operativo de Gobierno cuya situación al finalizar el 2012 era la siguiente:

Objetivo Operativo	Nº Total Acciones	Acciones Terminadas	Acciones iniciadas	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Desarrollar los servicios disponibles a través de la sede electrónica	10		6	3	




Objetivo Operativo	Nº Total Acciones	Acciones Terminadas	Acciones iniciadas	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Favorecer la proactividad e innovación en los servicios de atención al ciudadano	6	2	4		
Mejorar y acercar al ciudadano la administración tributaria	9	1	8		
Simplificar los trámites y procesos administrativos haciéndolos más fáciles para el ciudadano	9	1	5	2	1
Total Objetivo	34	4	23	5	1

2.5.4 *Objetivo Estratégico: Fortalecer la sociedad civil consolidando el modelo participativo de gobierno de la ciudad*

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

Para el seguimiento y evaluación de este Objetivo, se han seleccionado los siguientes **Indicadores Estratégicos**:

- [Grado de interés en participar en los asuntos municipales.](#)
- [Participación en las consultas ciudadanas.](#)
- [Planes de barrio activos concertados con el movimiento vecinal.](#)

Indicador	Tipo y unidad de medida	2009	2010	2011	2012	Evolución
Grado de interés en participar en los asuntos municipales	Porcentaje de ciudadanos				22,1	
Participación en las consultas ciudadanas	Total de participantes	↓ 5.451	↓ 5.856	↓ 6.942	DND	
Planes de barrio activos concertados con el movimiento vecinal.	Número de planes de barrio	↓ 16	↓ 16	↓ 16	↑ 21	

Este Objetivo se despliega a su vez en los siguientes **Objetivos Operativos** que se desarrollan a través de 57 acciones del Programa Operativo de Gobierno cuya situación al finalizar el 2012 era la siguiente:

Objetivo Operativo	Nº Total Acciones	Acciones Terminadas	Acciones iniciadas	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Fomentar la participación ciudadana a través de los canales existentes	11		11		
Promover el voluntariado y la corresponsabilidad en los proyectos de ciudad	18		17		1
Reforzar el tejido asociativo y los movimientos ciudadanos	28		26		2
Total Objetivo	57		54		3

3. Áreas de Acción

En este Capítulo se 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. Movilidad y Transportes
2. Cultura	11. Relación con la Ciudadanía
3. Deportes	12. Salud
4. Desarrollo Económico y Tecnológico	13. Seguridad y Emergencias
5. Educación y Juventud	14. Servicios Sociales
6. Empleo	15. Turismo
7. Espacios Públicos	16. Urbanismo
8. Infraestructuras	17. Vivienda
9. Medio Ambiente	18. 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 2012 recogida por los distintos Sistemas de Información del Observatorio de la Ciudad.

Por lo que se refiere a las unidades responsables, dado que en la estructura organizativa se han producido varias modificaciones a lo largo de 2012, es necesario destacar que se ha recogido la estructura existente al finalizar el 2012, recogida en el Anexo II.

En relación a la información 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. 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 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. Se incluyen indicadores directamente relacionados con la gestión municipal (GM) 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 (C).

Para todos los indicadores se ofrecen los datos de los cuatro últimos años, la meta para 2012 – en el caso de disponer de ella –, la variación del indicador respecto a 2011 o su comparación con la meta 2012 y la media del indicador desde el inicio de su serie temporal, que para la mayoría de los indicadores fue en 2004.

- Seguidamente, se presenta el avance del **Programa Operativo de Gobierno** indicando el estado de sus acciones a 31 de diciembre de 2012.
- 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 cuarto lugar 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:

Promoción de la igualdad y lucha contra la violencia de género

- 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.; desarrollo de actividades e impulso y apoyo 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.

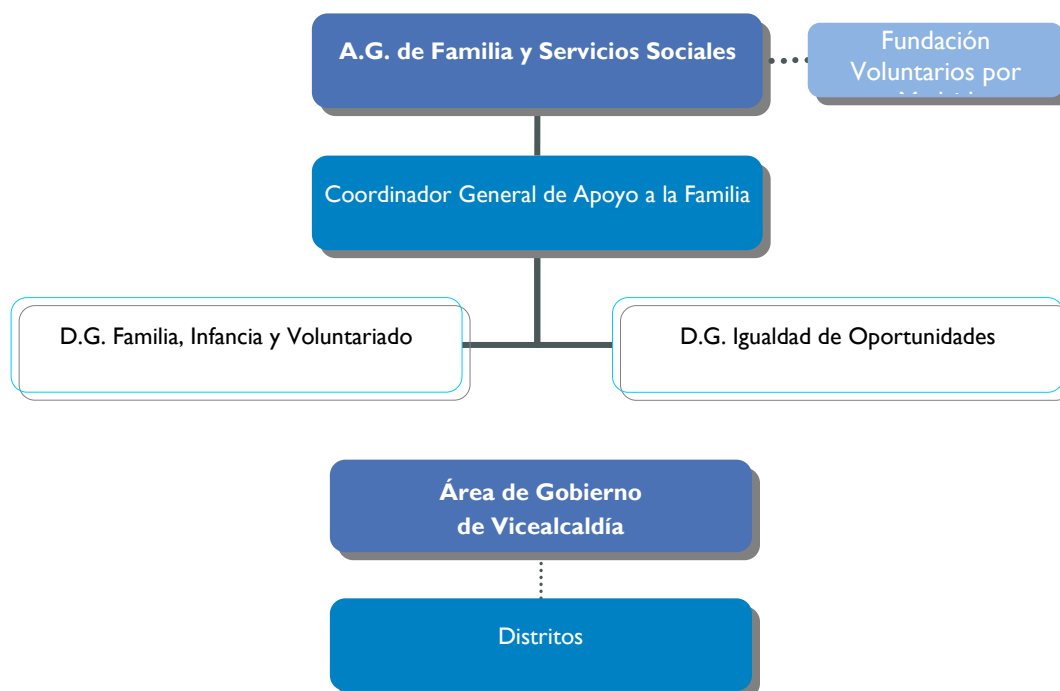
Inmigración e integración

- 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

Voluntariado

- Dirección y coordinación del voluntariado en la Ciudad de Madrid.
- Realización de campañas de sensibilización y promoción del voluntariado.

Estructura orgánica 2012






Presupuesto del Área de Acción "Cohesión Social"


Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Cohesión Social en 2012	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	15.869.199,03
Empresas Municipales	
Total Ayuntamiento, Organismos Autónomos y Empresas Municipales	15.869.199,03
Eliminaciones	-293,47
Total consolidado	15.868.905,56

Evolución del presupuesto no financiero consolidado ejecutado en el en el AA Cohesión Social		
	Presupuesto ejecutado en el AA Cohesión Social	% respecto a Presupuesto total consolidado Ayuntamiento, OAAA y Empresas Municipales
2009	28.448.127,48	0,55%
2010	47.319.794,33	0,88%
2011	26.069.001,43	0,55%
2012	15.868.905,56	0,37%

3.1.2. Principales indicadores

Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Cohesión Social.	<i>Porcentaje</i>	<i>GM</i>	0,55	0,88	0,55	0,37	-		0,72
Perceptores de Renta Mínima de Inserción (RMI).	<i>Total de unidades perceptoras a 31 de diciembre</i>	<i>GM</i>	7.282	8.677	10.252	10.139	-		7.998
Diferencia entre las tasas de actividad de mujeres y hombres.	<i>Puntos porcentuales de diferencia entre las tasas</i>	<i>C</i>	-14,5	-12,7	-13,2	-11,3	-		-14,5
Tasa de desempleo femenino.	<i>Porcentaje de mujeres paradas</i>	<i>C</i>	12,8	15,0	16,3	18,5	-		11,1
Participantes en talleres de coeducación para la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.	<i>Total de personas</i>	<i>GM</i>	14.568	15.869	15.550	17.475	-		14.912
Participantes en talleres de sensibilización para la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.	<i>Total de participantes</i>	<i>GM</i>	2.719	5.893	5.710	7.652	-		7.744

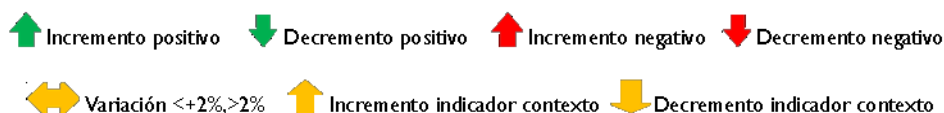
Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Mujeres atendidas en los espacios de igualdad.	Total de mujeres	GM	2.262	2.186	2.892	3.769	-		2.051
Mujeres víctimas de violencia en el ámbito de la pareja o ex-pareja.	Total de mujeres	GM	1.277	1.254	1.309	1.188	-		1.623
Mujeres e hijos alojados en situación de emergencia.	Total de mujeres e hijos/as	GM	525	380	314	296	-		417
Mujeres atendidas en recursos específicos de prostitución.	Total de mujeres	GM	8.675	11.383	11.203	15.365	-		8.721
Diferencia entre las tasas de paro de la población extracomunitaria y española.	Puntos porcentuales de diferencia entre las tasas	C	11,9	9,6	10,8	17,0	-		9,9
Personas atendidas por los dispositivos del Plan de Convivencia Social e Intercultural.	Total de personas	GM	56.666	80.301	70.071	64.560	-		43.218
Intervenciones realizadas por los servicios del Plan Madrid Convive.	Total de intervenciones	GM	251.842	301.988	286.024	254.801	-		216.443
Porcentaje de población extranjera empadronada en el Municipio.	Porcentaje de población de nacionalidad extracomunitaria	C	13,2	12,9	12,4	11,6	-		12,4
Población extranjera atendida en los recursos de acogida e incorporación.	Total de personas	GM	2.670	2.373	1.490	1.426	-		2.371
Presupuesto dedicado al Plan de Convivencia Social e Intercultural.	Total de euros	GM	12.898.207	10.887.120	9.369.915	6.746.724	-		9.992.834
Población extranjera atendida por los servicios sociales de Atención Social Primaria.	Total de personas	GM	116.720	92.887	97.973	112.757	-		93.330
Porcentaje de desempleados que perciben prestación.	Porcentaje de parados registrados	C	65,4	57,6	53,1	50,7	-		56,6

Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Presupuesto destinado a Cooperación al Desarrollo.	<i>Total de euros</i>	<i>GM</i>	19.564.172	15.028.273	D.N.C.	D.N.C.	-		18.590.697
Cursos impartidos por la Escuela del Voluntariado Social.	<i>Total de cursos</i>	<i>GM</i>	146	58	73	D.N.C.	-		87
Voluntarios inscritos en el cuerpo de voluntarios del Ayuntamiento de Madrid.	<i>Total de voluntarios</i>	<i>GM</i>	4.678	5.982	7.016	7.954	-		3.899

Notas:

D.N.C = Datos No Cargados

En la columna "Tipología" se señala si el indicador recoge información relativa a las competencias municipales, es decir, es de gestión municipal -GM-, o bien si se trata de un indicador de contexto o de ciudad -C-.



En la columna "Media periodo disponible" se calcula la media de los datos disponibles para cada indicador, siendo la fecha límite de inicio de la serie el año 2004.

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 2012 era el siguiente:

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Atención a las emergencias sociales	3	-	3	-	-
Atención a personas sin hogar	10	4	6	-	-
Empoderamiento de las mujeres	2	-	2	-	-
Fomento de la convivencia intercultural	2	-	1	1	-
Fomento y sensibilización en la igualdad entre hombres y mujeres	8	2	4	1	1

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Información, formación y atención jurídica a la población inmigrante	3	-	3	-	-
Integración de la segunda generación de inmigrantes	1	-	-	1	-
Madrid concilia trabajo y familia	3	-	1	2	-
Prevención de la exclusión social	5	-	5	-	-
Prevención de la violencia de género y atención a las víctimas	4	-	3	1	-
Voluntariado social	12	-	11	-	1
Total	53	6	39	6	2

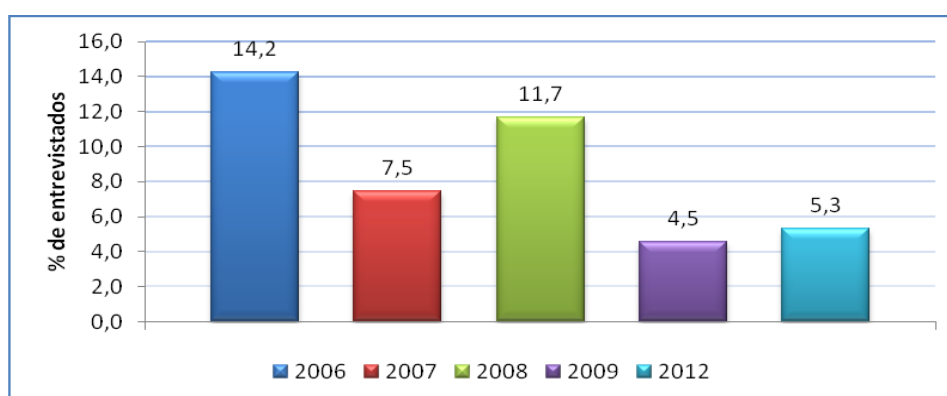
3.1.4. Compromisos de calidad

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

3.1.5. Opinión de la ciudadanía

En la Encuesta de calidad de vida y satisfacción con los servicios públicos en la ciudad de Madrid relativa al año 2012 se observa que un 5,3% de los entrevistados nombra la inmigración como problema de la ciudad y un 1,1% señala problemas de convivencia e integración social. Sin embargo, el problema de la inmigración ha ido descendiendo en importancia desde 2006 cuando fue mencionado por el 14,2% de los entrevistados.

Gráfico 1: Evolución del problema de la inmigración en la agenda pública. Porcentaje de entrevistados.



Dentro de los aspectos que inciden en la calidad de vida en la ciudad, los entrevistados valoran positivamente la integración social, con un índice de satisfacción de 55,6 en una escala de 0 a 100 puntos, manifestándose muy o bastante satisfechos el 59,8%, frente a un 37,3% de poco o nada satisfechos.

Gráfico 2: Satisfacción con la integración social como aspecto de la calidad de vida en la ciudad. Porcentaje de entrevistados.

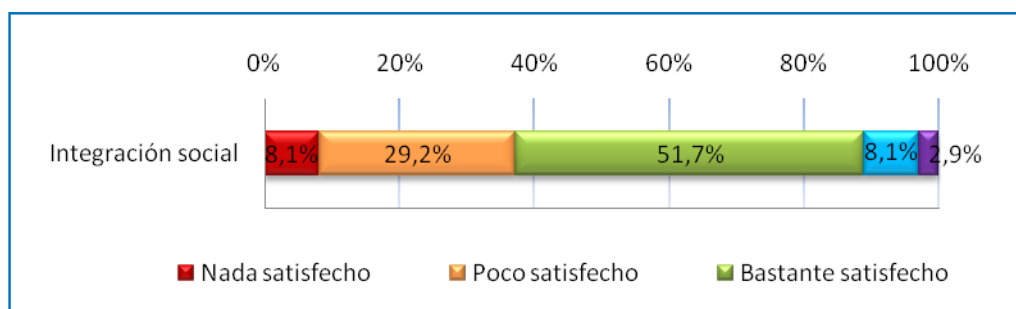
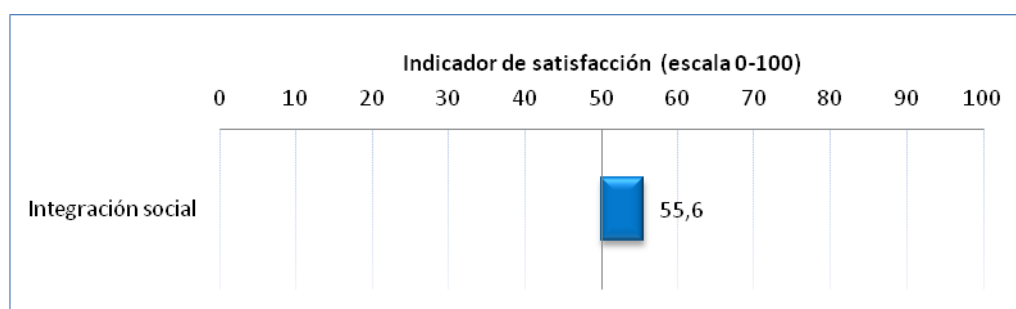


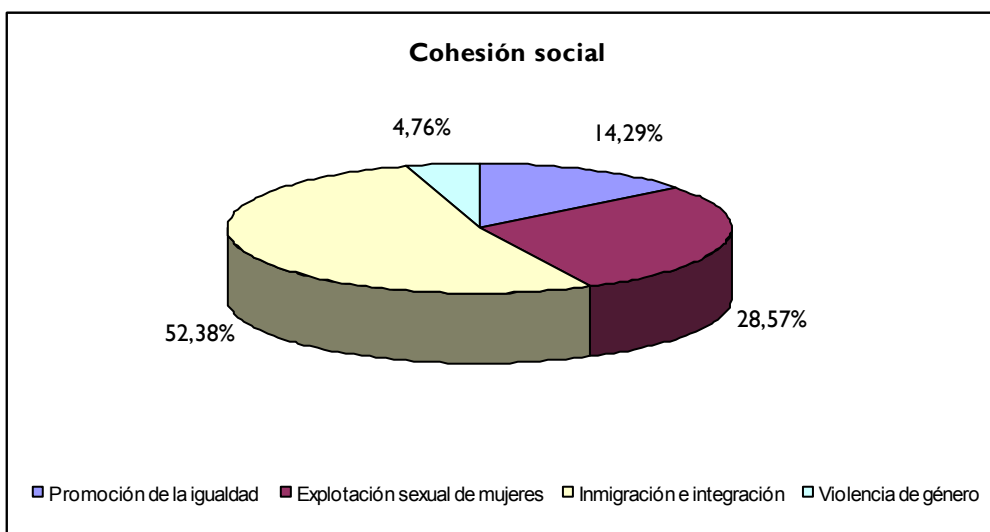
Gráfico 3: Indicador de satisfacción con la integración social como aspecto de la calidad de vida en la ciudad.



3.1.6. Sugerencias y reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Cohesión Social”, las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el **0,05%** (21) del total de las tramitadas en 2012.

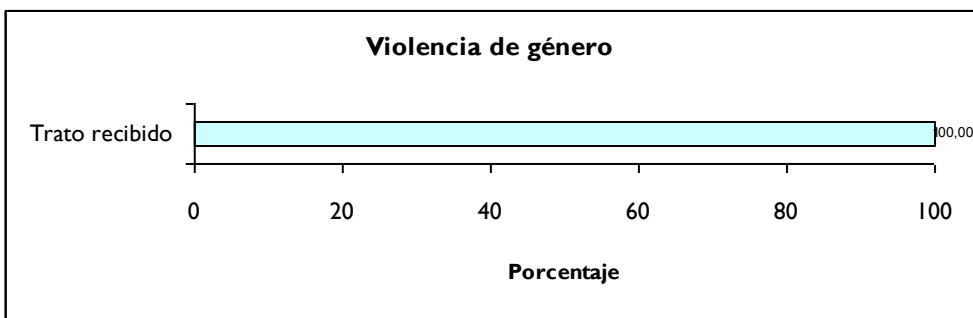
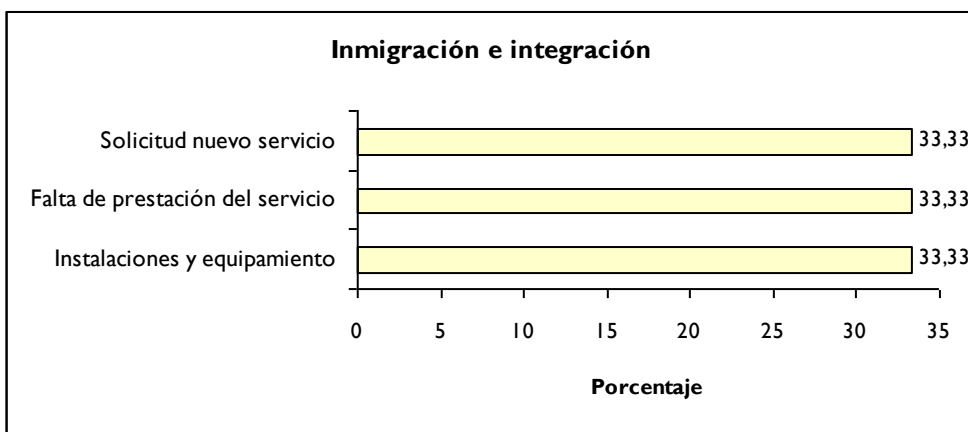
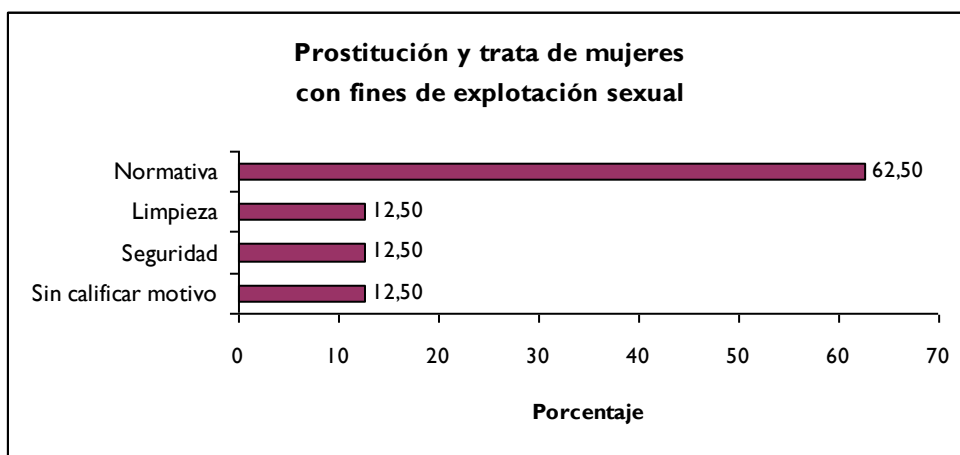
Por **submaterias**, de las tramitadas en SYR destaca el porcentaje de sugerencias y reclamaciones presentadas relativas a “Inmigración e integración” (11, un 52.38% del total de Cohesión Social), en segundo lugar aparecen “Prostitución y trata de mujeres con fines de explotación sexual” (6) que suponen el 28.57% sobre el total de las relativas a Cohesión Social y, en último lugar “Promoción de la igualdad” (3, un 14.29 % del total de Cohesión Social).



(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2013.

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:

	Inmigración e integración	Promoción de la igualdad	Prostitución y trata de mujeres con fines de explotación sexual	Violencia de género
T medio contestación (días)	5,20	40,62	35,99	32,80

	Inmigración e integración	Promoción de la igualdad	Prostitución y trata de mujeres con fines de explotación sexual	Violencia de género
Contestadas (1/4/2013)	3	6	8	1
Total submateria	3	6	11	1
Sin contestar	0	0	3	0
% Menos de 15 días	100	16.7	0	0
% Menor o igual a 30 días	100	66.7	37.50	0

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:

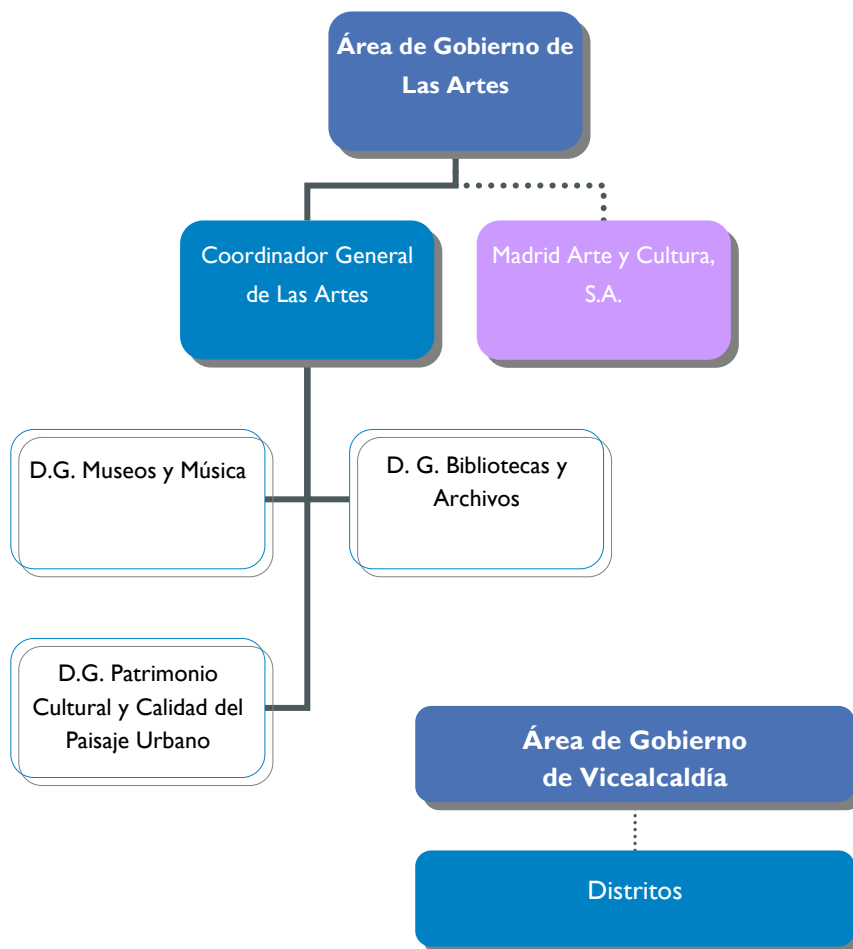
Archivos, Museos, Bibliotecas y Patrimonio

- Restauración y rehabilitación de grandes centros culturales.
- Restauración y conservación del patrimonio mueble histórico-artístico de propiedad municipal.
- Conservación y construcción de monumentos municipales, sin perjuicio de los asignados a otras Áreas de Gobierno.
- Ampliación y rehabilitación de los inmuebles de la red municipal de Museos, Archivos y Bibliotecas.
- Creación, dirección y gestión de archivos, bibliotecas, museos y colecciones municipales.
- Programación y gestión de Museos Municipales.
- Gestión del Planetario.
- Gestión del Centro madrileño de Imágenes.
- Gestión del Planetario.
- Gestión del Centro madrileño de Imágenes.
- Gestión del Espacio Cultural Conde Duque.
- Gestión de Teatros Municipales.
- Gestión de la imprenta artesanal.
- Gestión del Faro de la Moncloa.
- Gestión del Planetario.
- Gestión del Centro madrileño de Imágenes.

Actividades culturales

- Fomento y promoción del libro y la lectura.
- 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.
- 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.
- Organización y gestión de la convocatoria anual de los premios Villa de Madrid y el Plan de Memoria de Madrid.

Estructura orgánica 2012











Presupuesto del Área de Acción "Cultura"

Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Cultura en 2012	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	119.486.091,47
Empresas Municipales	40.477.733,00
Total Ayuntamiento, Organismos Autónomos y Empresas Municipales	159.963.824,47
Eliminaciones	-29.859.319,48
Total consolidado	130.104.504,99

Evolución del presupuesto no financiero consolidado ejecutado en el AA Cultura		
	Presupuesto ejecutado en el AA Cultura	% respecto a Presupuesto total consolidado de Ayuntamiento, OOA y Empresas Municipales
2009	194.757.987,57	3,80%
2010	271.749.323,37	5,03%
2011	219.698.397,12	4,65%
2012	130.104.504,99	3,07%

3.2.2. Principales indicadores

Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Cultura.	Porcentaje	GM	3,80	5,03	4,65	3,07	-		3,80
Gasto no financiero en cultura por habitante.	Ratio de € por hab	GM	77,88	82,78	79,05	36,49	-		62,10
Gasto operativo en cultura por habitante.	Ratio de € por hab	GM	56,32	40,57	54,32	35,77	-		42,92
Instituciones culturales públicas y fundaciones de gran impacto.	Total de instituciones	C	28	26	23	23	-		25
Actos y programas culturales de proyección internacional celebrados en la Ciudad	Total de actos y programas	C	14	14	D.N.C.	D.N.C.	-		13
Superficie de infraestructuras culturales de gestión municipal.	Total de m2	GM	339.100	358.074	446.830	428.642	-		336.684
Superficie de infraestructuras culturales por 1.000 habitantes.	Ratio de m2 por 1000 hab	GM	104,2	109,4	136,9	132,6	-		104,7
Superficie de bibliotecas públicas de la Ciudad de Madrid por 1.000 habitantes.	Ratio de m2 por 1000 hab	GM	20,96	24,08	24,13	25,26	-		22,11
Superficie de bibliotecas públicas de la Ciudad de Madrid.	Total de m2	GM	68.241	78.799	78.799	81.680	-		71.083

Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Puntos de servicio de préstamo bibliotecario.	Total de puntos	GM	63	65	65	65	-		60
Infraestructuras culturales de gestión municipal.	Total de infraestructuras	GM	149	156	156	154	-		146
Salas en teatros públicos de la Ciudad de Madrid.	Total de salas	GM	14	15	D.N.C.	D.N.C.	-		12
Satisfacción ciudadana con las infraestructuras culturales municipales.	Media en una escala de 0 a 10	C				6,3	-		-
Funciones de artes escénicas, música, cine y audiovisuales promovidas en centros culturales metropolitanos.	Total de funciones	GM	2.675	3.700	D.N.C.	D.N.C.	-		2.579
Espectáculos de artes escénicas, música, cine y audiovisuales en espacios metropolitanos.	Total de espectáculos	GM	280	226	D.N.C.	D.N.C.	-		268
Espectadores en espacios escénicos metropolitanos de titularidad y gestión municipal.	Total de espectadores	GM	563.153	518.791	D.N.C.	D.N.C.	-		414.445
Actos culturales programados por los servicios culturales de los Distritos.	Total de actos	GM	8.692	9.292	9.022	7.015	-		8.189
Participantes en talleres y cursos realizados en los centros socioculturales de los Distritos.	Total de personas	GM	98.270	101.538	67.478	92.709	-		90.551
Talleres y cursos realizados en los centros culturales y socio-culturales de los Distritos.	Total de talleres y cursos	GM	4.973	5.035	5.009	4.699	-		4.937
Satisfacción ciudadana con la oferta cultural de la ciudad.	Indicador de satisfacción escala 0-100	C	70,1	-	-	66,5	-		66,2
Visitantes de Instituciones culturales del Eje Prado-Recoletos-Atocha-Embajadores	Miles de visitantes	C	9.116	10.257	10.917	11.719	-		8.407

Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Visitantes de los principales museos de la Ciudad de Madrid.	Miles de visitantes	C	8.632	9.179	9.831	17.306	-	↑	9.427
Visitas a museos municipales.	Miles de visitantes	GM	645	580	654	755	-	↑	670
Visitas a contenidos culturales del portal esmadrid.com.	Total de visitas	C	3.934.039	2.876.052	2.485.508	2.941.990	-	↑	2.387.425
Permisos de rodajes cinematográficos.	Total de permisos	GM	6.806	6.620	7214	6976	-	↓	7.504

Notas:

D.N.C = Datos No Cargados

En la columna "Tipología" se señala si el indicador recoge información relativa a las competencias municipales, es decir, es de gestión municipal -GM-, o bien si se trata de un indicador de contexto o de ciudad -C-.

↓

 Incremento positivo
  Decremento positivo
  Incremento negativo
  Decremento negativo

 Variación <+2%,>2%
  Incremento indicador contexto
  Decremento indicador contexto

En la columna "Media periodo disponible" se calcula la media de los datos disponibles para cada indicador, siendo la fecha límite de inicio de la serie el año 2004.

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 2012 era el siguiente:

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Construcción de Centros Culturales	3	2	-	1	-
Cultura y Ciudad: Espacios e Instituciones Culturales	14	1	5	3	5
Cultura y Ciudad: Eventos Culturales	13	1	10	-	2
Cultura y Ciudad: Patrimonio Monumental	7	-	-	-	7
Cultura y Ciudad: Programación Cultural	7	-	7	-	-

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Cultura y Creación: Apoyo a la creación	11	-	9	2	-
Cultura y Creación: Matadero Madrid	11	4	5	-	2
Cultura y Memoria: Conde Duque	8	3	3	-	2
Plan Estratégico de Cultura para la ciudad de Madrid	4	2	1	1	-
Programa de Proximidad Cultural	7	-	7	-	-
Red unificada de bibliotecas públicas de Madrid	11	-	5	-	6
Total	96	13	52	7	24

3.2.4. Compromisos de calidad

En el ámbito de este Área de Acción “Cultura” se han aprobado por la Junta de Gobierno dos Cartas de Servicios: la **Carta de Servicios de la Red de Bibliotecas Municipales**, aprobada en abril de 2009 y evaluada por última vez el 13 de junio de 2013, y la **Carta de Servicios de Actividades Socioculturales** aprobada el 17 de marzo de 2011.

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

Fecha Aprobación: 16 de abril de 2009
Fecha Evaluación 2012: 13 de junio de 2013

La Red de Bibliotecas Públicas Municipales es un **servicio público** dependiente de la Dirección General de Bibliotecas y Archivos del Área de Gobierno de Las Artes, Deporte y Turismo, 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,...).

Esta Carta de Servicios ha modificado parte de sus compromisos e indicadores como consecuencia de la Evaluación 2012, eliminando los compromisos 8 “Renovar anualmente en al menos un 5% el fondo bibliográfico del servicio de extensión bibliotecaria.”, y el compromiso 12 “Ofrecer de forma continuada un servicio de consulta de disponibilidad de documentos a través de Internet, accesible desde cualquier terminal de un ordenador durante los 365 días del año”. Además ha creado nuevos compromisos y modificado la redacción de algunos.

 Nivel de calidad no alcanzado D.N.C = Datos No Cargados

Compromiso / Indicador	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.-Mantener abiertas al público el 90% de las Bibliotecas Públicas Municipales todos los meses del año, de lunes a viernes una media de 11 horas diarias, de modo que la satisfacción de los usuarios con el tiempo y horario de apertura sea, como mínimo, de 7 puntos en una escala de 1 a 10. Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2012.				
Porcentaje de bibliotecas abiertas al público todos los meses del año. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012	-	-	-	-
Media de horas de apertura de todas las bibliotecas de la red. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012	-	-	-	-
Compromiso 02.- 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 la Red de Bibliotecas que cumplen los requisitos establecidos	90	100	100	100
Satisfacción de los usuarios con las instalaciones de las Bibliotecas Públicas Municipales	7,43	7,20	7,42	7,43
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. El fondo existente en toda la red será como mínimo de 1 millón de volúmenes.				
Porcentaje de Bibliotecas que cuentan con separación de espacios infantil-adultos.	-	-	-	100
Fondos existentes en toda la red. 2 series: adultos e infantil y juvenil	-	-	-	1.329.345
Compromiso 4.-Atender al público de forma personalizada con atención y respeto, utilizando un lenguaje claro y comprensible. La valoración media de la satisfacción de los usuarios/-as con el trato en la Red de Bibliotecas será como mínimo de 8, en una escala de 0 a 10; el número de quejas anuales relativas al trato recibido será inferior a 100.				
Quejas y reclamaciones relativas al trato	0	0	0	3
Satisfacción de los usuarios con el trato recibido en la Red de Bibliotecas.	-	-	-	8,59

Compromiso / Indicador	2009	2010	2011	2012
Compromiso 05.- Mantener ordenado, localizado y actualizado el fondo bibliográfico de todas las bibliotecas con revisiones y ordenación diaria del mismo, de forma que la nota obtenida por la colección y su ordenación sea de un 7 en una escala de 0 10. Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2012				
Puntuación otorgada por el personal usuario a la ordenación del fondo de las bibliotecas. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Compromiso 06.- Mantener la colección de materiales y fondos bibliográficos actualizados, renovándolos anualmente en al menos un 3% en toda la red de bibliotecas.				
Porcentaje anual de fondos incorporados a la colección de las Bibliotecas.	-	-	6,46	5,50
Compromiso 07.- 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.	85,66	45	85	63
Compromiso 08.- Disponer diariamente en el momento de apertura de las bibliotecas de al menos seis títulos de prensa diaria en cada centro, con un espacio habilitado de hemeroteca en todas las bibliotecas de la red.				
Suscripciones a diarios y prensa diaria en toda la red dividido entre el número total de bibliotecas abiertas	-	-	-	9
Incidencias del servicio de Bibliotecas.	-	-	-	21
Ejemplares de prensa diaria disponibles en el momento de apertura en la red de Bibliotecas	-	-	-	9
Porcentaje de Bibliotecas con espacio de hemeroteca. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012	-	-	-	100
Compromiso 09.-Realizar el carné de la biblioteca en un tiempo medio inferior a cinco minutos desde la presentación de la documentación solicitada, de forma que cada año se realicen más de 10.000 altas de usuarios y que el grado de satisfacción de los mismos con este procedimiento sea, como mínimo, de 7 en una escala de 0 a 10. Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2012				
Tiempo medio de realización de los carnés de usuario. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012	-	-	-	-
Grado de satisfacción con la realización de carnés en el tiempo establecido. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012	-	-	-	-
Compromiso 10.- Establecer un tiempo medio de espera para acceder al servicio de préstamo no superior a los 10 minutos. La valoración media de los usuarios en relación al tiempo de espera para ser atendidos será como mínimo de 8 en una escala de 0 a 10.				
Satisfacción de los usuarios con el tiempo de espera para ser atendidos en el servicio de préstamo de las Bibliotecas Públicas Municipales.	-	-	-	8,76
Tiempo medio de espera para acceder al servicio de préstamo en las bibliotecas.	0,50	0,39	0,36	2
Compromiso 11.- Resolver de forma inmediata las consultas de carácter general y las de carácter bibliográfico, de forma que la valoración media de los usuarios con las respuestas recibidas sea de 7 en una escala de 0 a 10 y que el número anual de quejas y reclamaciones sobre este servicio sea inferior a 100.				

Compromiso / Indicador	2009	2010	2011	2012
Valoración de los usuarios del Servicio de Información general y bibliográfica.	-	-	-	8,34
Sugerencias y reclamaciones con el Servicio de Información general y bibliográfica.	0	0	-	0
Compromiso 12.- Programar anualmente, de forma continua más de 1000 actividades de difusión y animación a la lectura, y de formación a los usuarios/-as, dirigidas a los distintos grupos de edad en toda la red de bibliotecas.				
Actividades realizadas anualmente en las Bibliotecas Públicas Municipales. Este indicador se desdobra en <u>2 series</u> como consecuencia de la Evaluación 2012	1.989	2.370	-	4.094
Compromiso 13.- Ofrecer más de 100 visitas guiadas a las Bibliotecas Públicas Municipales para que los usuarios conozcan y puedan utilizar todos los recursos de la biblioteca (Formación de Usuarios). Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2012				
Visitas guiadas a las Bibliotecas. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Compromiso 14.- Actualizar y revisar semanalmente la información general y de interés en la Web de Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid.				
Actualizaciones anuales de la página web de Bibliotecas públicas municipales	-	-	48	46
Compromiso 15.- Ofrecer un servicio continuado de conexión wifi en toda la Red de Bibliotecas, de forma que la valoración dada por los usuarios sea de al menos, un 7 en una escala de 0 a 10.				
Bibliotecas con conexión WIFI	-	-	-	28
Valoración media de los usuarios en relación al servicio de conexión wifi de las bibliotecas públicas en una escala de 0 a 10.	-	-	-	8,34
Compromiso 16.- Aumentar anualmente en 500 ejemplares el fondo bibliográfico para los clubes de lectura existentes en la Red de Bibliotecas Públicas Municipales, de manera que cada año se incorporen 12 nuevos títulos al fondo. Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2012				
Libros adquiridos e incorporados al fondo de clubes de lectura en el año en curso. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Títulos incorporados a los clubes de lectura. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012	-	-	-	-
Compromiso 17.- Elaborar en toda la red de bibliotecas más de 20 boletines, paneles, guías de lectura y carteles de novedades para informar a los usuarios de las novedades adquiridas, autores destacados, temas de interés y recomendaciones de lectura. Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2012				
Boletines, paneles, guías de lectura y carteles de novedades. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Compromiso 18.- Utilizar los recursos de forma respetuosa con el medio ambiente, disponiendo de puntos de recogida de residuos de papel, cartón, y reciclaje de tóner en todas las bibliotecas de la red. Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2012				
Puntos de recogida papel. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-

Compromiso / Indicador	2009	2010	2011	2012
Puntos de recogida de cartón. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012	-	-	-	-
Puntos de reciclaje de tóner. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012	-	-	-	-
<p>Compromiso 19.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. El 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo inferior a 30 días desde su presentación. El tiempo medio de contestación será de 30 días. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.</p> <p>Compromiso <u>modificado</u> como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.</p>				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por las Bibliotecas Municipales. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones.	95	336	498	238
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en 15 días o menos por las Bibliotecas Públicas Municipales. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones	55	60	40	21,86
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas entre 16 días y 3 meses por Bibliotecas Públicas Municipales. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones	45	40	60	26,50
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días por Bibliotecas Públicas Municipales. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones	-	-	-	58,70
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones	-	-	-	30

Carta de Servicios de Actividades Socioculturales de los Distritos

Fecha Aprobación: 17 de marzo de 2011

Fecha Evaluación **12 de noviembre de 2013**

El Ayuntamiento de Madrid cuenta con una importante infraestructura de equipamientos culturales gestionados por los Distritos - centros culturales y socioculturales, principalmente, y también salas de exposición, salas de estudio y lectura, etc.- desde los que se presta una amplia y variada oferta de **actividades y servicios** que da respuesta a las demandas y necesidades de ocio y cultura de los barrios, atendiendo a la gran diversidad social y cultural de cada uno de ellos.

Esta acción cultural descentralizada se completa con la oferta de servicios y actividades que los Distritos ponen a disposición de la comunidad fuera de los equipamientos con la finalidad de diversificar la programación y extender a

otros ámbitos el fomento del dialogo y la diversidad cultural y la integración social del individuo así como de facilitar el acceso a las expresiones culturales de todas las manifestaciones artísticas.

En la Carta de Servicios de Actividades Socioculturales de los Distritos, se establecieron los siguientes **servicios**: cursos y talleres, visitas culturales, Jornadas, seminarios y conferencias sobre temas específicos de interés, espectáculos y artes escénicas, exposiciones y muestras de trabajos o proyectos particulares o colectivos de carácter artístico o cultural, convocatorias de premios o reconocimientos de carácter cultural, salas de lectura/ estudio, y campamentos: actividades lúdicas, deportivas, culturales y pedagógicas dirigidas al público infantil y juvenil.

En la prestación de estos servicios, el Ayuntamiento de Madrid se **compromete** a:

 **Nivel de calidad no alcanzado** D.N.C = Datos No Cargados

Compromiso / Indicador	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Disponer de instalaciones adecuadas al servicio que se presta, sin barreras arquitectónicas. El nivel de satisfacción de los/as usuarios/as con las instalaciones debe alcanzar una puntuación igual o superior a 7, en una escala de 0 al 10.				
Valoración media de la satisfacción de los/as usuarios/as con las instalaciones de los equipamientos socioculturales.	-	-	D.N.C	7.4
Compromiso 02.- Se dispondrá de unos medios materiales para la realización de actividades, actualizados y renovados con frecuencia. La valoración de la satisfacción de los/as usuarios/as con el material debe alcanzar una puntuación igual o superior a 7 puntos, en una escala de 0 a 10.				
Valoración media de la satisfacción de los/as usuarios/as con el estado/calidad del material.	-	-	D.N.C	7
Compromiso 03.- La oferta de actividades se adaptará a las necesidades de la población del distrito; para alcanzar la máxima cobertura posible todos los años se realizará una encuesta, preguntando las preferencias y necesidades. La programación recogerá los resultados de dicha encuesta y después de la realización de las actividades se valorará la satisfacción de los/as usuarios/as con la programación. La valoración de la misma será igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10 en la encuesta de satisfacción.				
Valoración media de la satisfacción de la ciudadanía con la programación sociocultural.	-	-	D.N.C.	D.N.C
Compromiso 04.- Todos los años se realizarán por lo menos un 5% de actividades nuevas, adaptadas a las necesidades de la población del distrito, ya sea incrementando o bien sustituyendo alguna de las actividades existentes.				
Porcentaje de nuevas actividades.	-	-	D.N.C	D.N.C.
Compromiso 05.- Se mantendrá la programación de cursos y talleres publicada anualmente, respetando calendarios y horarios, de forma que el 90% de los/as usuarios/as esté satisfecho.				
Porcentaje de usuarios/as satisfechos con el mantenimiento de la programación.	-	-	D.N.C	D.N.C.
Porcentaje de cursos y talleres programados que se han mantenido y que no han sufrido modificaciones o suspensiones de horario o contenidos.	-	-	D.N.C	D.N.C.
Compromiso 06.- Los cursos y talleres se impartirán por personal cualificado y profesional que cumplirá los objetivos marcados para las distintas materias programadas. La valoración media de la satisfacción de los/as usuarios/as con la preparación del personal será igual o superior a 7 puntos en una escala de 0 a 10.				

Compromiso / Indicador	2009	2010	2011	2012
Valoración media de la satisfacción con la preparación del personal.	-	-	D.N.C.	8.5
Compromiso 07.- Se resolverán las peticiones de información e incidencias por parte del personal de los Centros proporcionando un trato amable y cortés, de forma que la valoración media de los/as usuarios/as sea igual o superior a 7 en una escala del 0 al 10.				
Valoración media de la satisfacción de los/as usuarios/as con el trato recibido por parte del personal de los Centros.	-	-	D.N.C.	D.N.C
Compromiso 08.- Se informará sobre las actividades socioculturales (programación, fechas, horarios y lugares de celebración, etc.) a través de, al menos, 4 medios diferentes. Asimismo, toda la información estará disponible en la página web madrid.es. La satisfacción de los/as usuarios/as con la difusión de las actividades ha de ser igual o superior a 7 puntos, en una escala de 0 a 10.				
Valoración media de la satisfacción de los/as usuarios/as con la difusión de la información.	-	-	D.N.C.	D.N.C.
Medios por los que se difunde la información.	-	-	D.N.C	4
Compromiso 09.- Se prestarán las diversas actividades socioculturales con amplios horarios y adaptados a las necesidades de los/as usuarios/as: Centros Culturales y Socioculturales abiertos una media de 10 hrs. diarias, incluidos los fines de semana. La satisfacción de la ciudadanía con los horarios será igual o superior a 7 puntos en una escala de 0 a 10.				
Media diaria de horas de apertura.	-	-	D.N.C	10
Fines de semana en los que se celebran actividades al año.	-	-	D.N.C.	31
Valoración media de la satisfacción de los/as usuarios/as con los horarios de los Centros.	-	-	D.N.C.	D.N.C.
Compromiso 10.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados, 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. Se contestarán el 60 % de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días o menos desde su presentación.				
Este compromiso <u>adapta su redacción</u> a la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, aprobada el 10 de mayo de 2012.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a las actividades de los Centros Culturales de los Distritos. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones	-	-	D.N.C.	440
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a las actividades de los Centros Culturales de los Distritos contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones	-	-	D.N.C	21,36
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas entre 16 días y 3 meses. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones	-	-	D.N.C.	

Compromiso / Indicador	2009	2010	2011	2012
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a las actividades de los Centros Culturales de los Distritos contestadas en un plazo menor o igual a 30 días. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones	---	---	---	37,14
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a las actividades de los Centros Culturales de los Distritos. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones	---	---	---	50

3.2.5. Opinión de la ciudadanía

3.2.5.1. Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos

La Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la ciudad de Madrid realizada en 2012 presenta los siguientes resultados en el área de acción de Cultura.

Las oportunidades para la cultura y el ocio son una de las cuestiones más valoradas por los ciudadanos que residen en las grandes urbes como Madrid. Así, cuando se le pregunta a los entrevistados que valoren su satisfacción con el ocio y la cultura como elemento de la calidad de vida en la ciudad, el 79,6% de ellos se manifiestan muy o bastante satisfechos con las oportunidades para el ocio y la diversión que ofrece la ciudad frente a un 18% de poco o nada satisfechos. Asimismo se manifiestan muy o bastante satisfechos con la oferta cultural el 75,3%, frente al 22,10% de poco o nada satisfechos. Estos datos arrojan un índice de satisfacción de 70,1 para las oportunidades de ocio y diversión y de 66,5 para la oferta cultural.

Gráfico I: Satisfacción con las oportunidades de ocio y diversión y con la oferta cultural de Madrid como aspectos relacionados con la calidad de vida en la ciudad. Porcentaje de entrevistados.

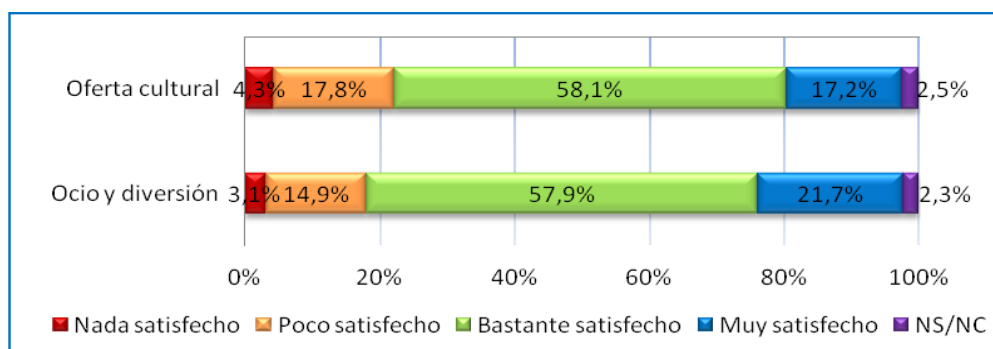
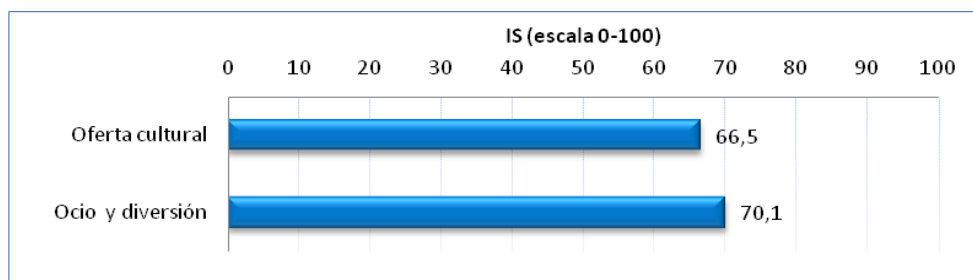


Gráfico 2: Indicador de satisfacción con las oportunidades de ocio y diversión y con la oferta cultural como aspectos relacionados con la calidad de vida en la ciudad.



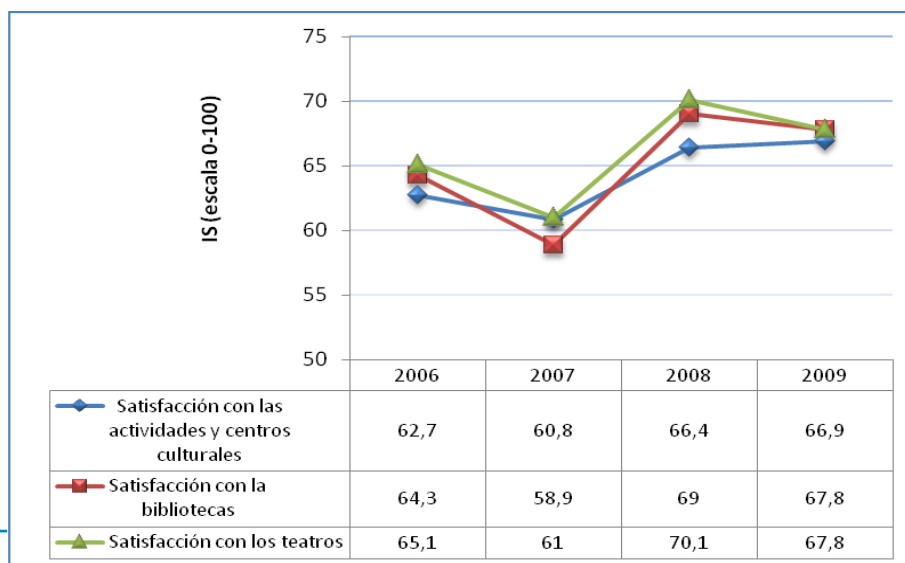
En la ECVSSP de 2012 se ha preguntado sobre la satisfacción ciudadana con tres servicios culturales básicos que ofrece la ciudad: las bibliotecas municipales, las actividades y centros culturales y la programación de los teatros municipales. En todos ellos, las valoraciones medias superan los seis puntos.

Gráfico 3: Satisfacción con los servicios y equipamientos culturales municipales.



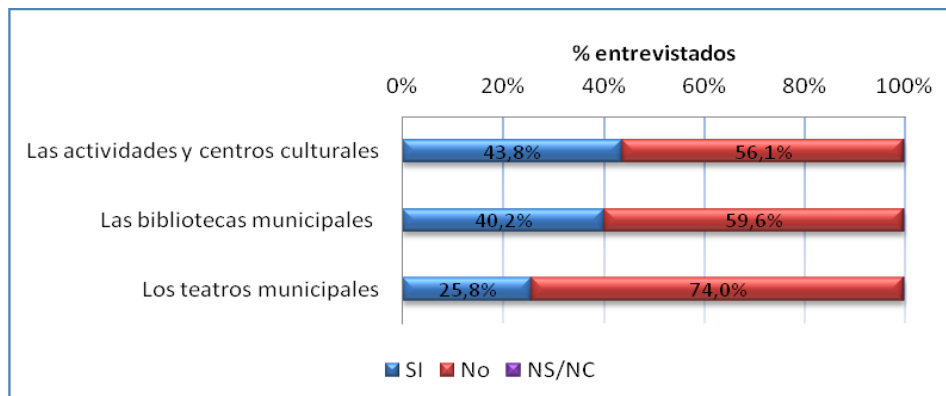
En cuanto a la evolución de la satisfacción con los equipamientos y servicios culturales, aunque en 2012 se ha cambiado la escala de valoración, se aprecia que desde 2006 todos los valores se mantienen en el área de satisfacción.

Gráfico 4: Evolución del indicador de satisfacción con los servicios y equipamientos culturales 2006-2009. (Escala 0-100)



Los niveles de utilización de los equipamientos culturales son bastante altos en comparación con otros servicios personales de la ciudad. Los centros culturales han sido utilizados en el último año por el 43,8% de los entrevistados, las bibliotecas municipales por el 40,2% y los teatros municipales por el 25,8%.

Gráfico 5: Uso de los servicios y equipamientos culturales en el último año.



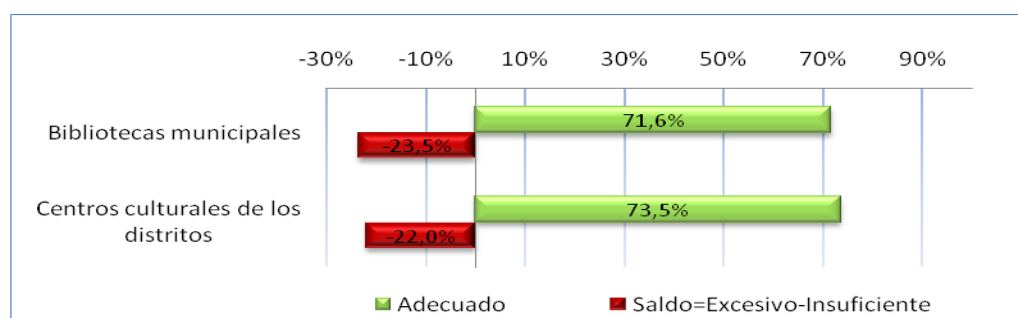
El grado de conocimiento que tienen los encuestados de los servicios que el Ayuntamiento presta en materia equipamientos y servicios culturales es bastante alto. Solamente el 5%, en el caso de los centros culturales, y el 7,9%, en el de las bibliotecas municipales, no tiene opinión cuando se les pregunta por su satisfacción con estos servicios. No ocurre lo mismo con los teatros municipales, que son mucho menos conocidos por los ciudadanos: el 19,1 % de los encuestados no tiene opinión sobre ellos.

Respecto a la suficiencia de servicios disponibles en la ciudad en el ámbito cultural, el porcentaje de encuestados que consideran que el número de servicios es el adecuado llega al 71,6% en el caso de las bibliotecas municipales y al 73,5% en el de los centros culturales de los distritos.

Tabla 1: Valoración de la suficiencia de equipamientos culturales: bibliotecas y centros culturales. Porcentaje de entrevistados.

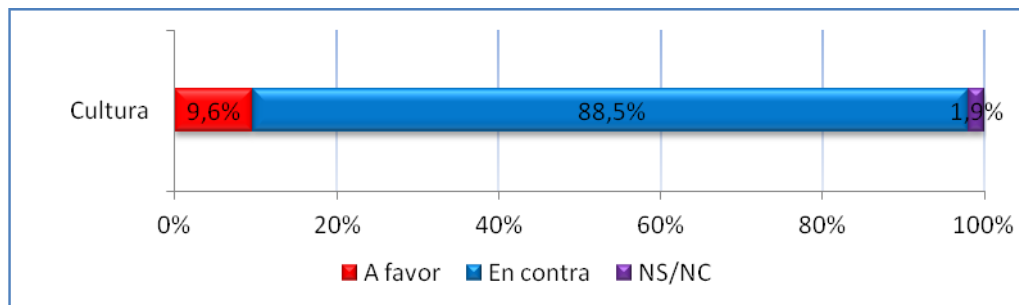
	%	(N)	%	(N)	%	(N)	%	(N)	%	(N)
Bibliotecas municipales	0,2%	6	71,6%	1804	23,7%	598	4,4%	112	100,0%	2520
Centros culturales en los distritos	0,5%	12	73,5%	1852	22,5%	566	3,6%	90	100,0%	2520

Gráfico 6: Valoración de la suficiencia de equipamientos culturales. Porcentaje de entrevistados que opinan que su número es adecuado y saldo entre los que opinan que es excesivo-insuficiente.



Un 88,5% de los entrevistados está en contra de reducir gastos en cultura, ocupando el cuarto lugar en las preferencias de ajustes de gasto, si se compara con el resto de servicios municipales consultados.

Gráfico 7: ¿Estaría a favor o en contra de que el Ayuntamiento gastara menos en cultura?



En cuanto a la satisfacción por distritos, las bibliotecas municipales son las mejor valoradas. Salvo los distritos de Retiro y Salamanca, que puntúan con un 5,7 y 5,8 respectivamente, las calificaciones del resto de distritos están entre el 6,0 y el 7,0 de Puente de Vallecas. Le siguen, casi en paralelo, las actividades y centros culturales y la programación de los teatros municipales, con puntuaciones que llegan al 6,8 del distrito de Usera para las primeras, y el 6,8 de Centro para la segunda.

Tabla 2: Satisfacción con los servicios y equipamientos culturales municipales por distritos. Media en una escala de 0 a 10.

Satisfacción con...	Las actividades y centros culturales		Las bibliotecas municipales		La programación de los teatros municipales	
	(N)	Media	(N)	Media	(N)	Media
Centro	107	6,3	107	6,5	90	6,8
Arganzuela	113	6,1	110	6,4	105	6,1
Retiro	110	5,8	111	5,7	95	6,0
Salamanca	109	5,9	108	5,8	84	5,6
Chamartín	108	6,2	98	6,5	91	6,5
Tetuán	109	6,7	109	6,8	97	6,7
Chamberí	107	6,4	98	6,6	75	6,3
Fuencarral-El Pardo	116	6,1	113	6,0	108	6,0
Moncloa-Aravaca	117	5,9	111	6,0	96	5,8
Latina	112	6,4	110	6,3	86	6,2
Carabanchel	118	6,2	113	6,5	107	6,2
Usera	114	6,8	103	6,8	101	6,8
Puente de Vallecas	113	6,4	108	7,0	92	6,1
Moratalaz	120	6,7	118	6,9	98	6,6
Ciudad Lineal	117	6,2	117	6,3	85	6,1
Hortaleza	120	6,1	114	6,1	109	6,2
Villaverde	118	6,4	114	6,7	111	6,3
Villa de Vallecas	114	5,8	114	6,0	106	5,8
Vicálvaro	116	6,7	113	6,7	111	6,6
San Blas	117	5,8	116	6,1	102	5,6
Barajas	116	6,1	113	6,1	92	5,9
Madrid	2394	6,3	2322	6,4	2037	6,2

3.2.5.2. Estudios sectoriales

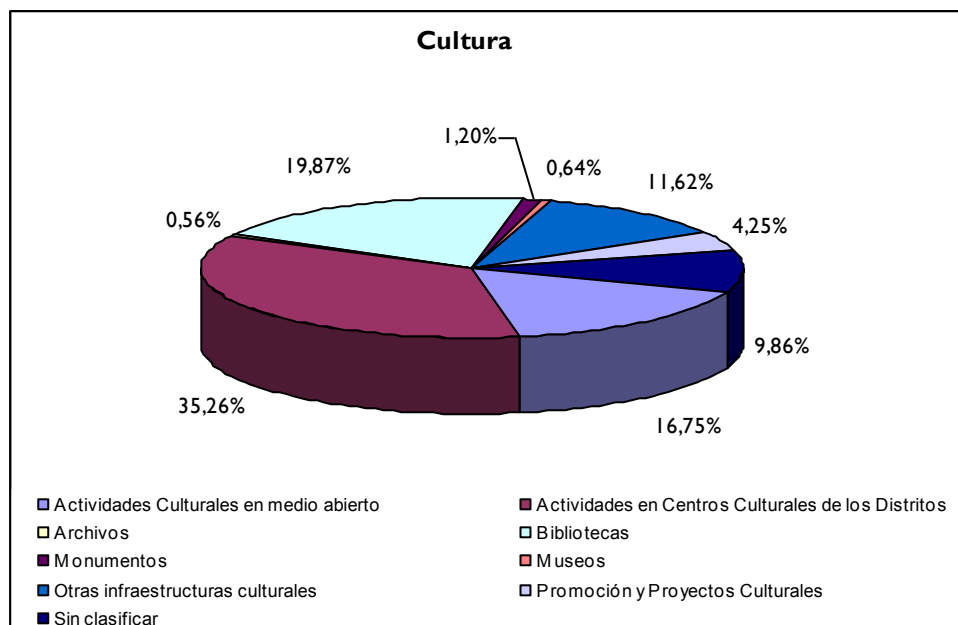
Desde el Área de Acción de Cultura en 2012 se ha realizado un estudio sectorial que puede consultarse en sitio web del [Observatorio de la Ciudad](http://Observatorio.de.la.Ciudad.madrid.es) en madrid.es.

Nombre del Estudio. Año	Órgano Promotor
Control de calidad de los talleres del Centro Sociocultural Santa Petronila, noviembre 2012. Distrito Villaverde.	Dirección del Centro Sociocultural Santa Petronila.

3.2.6. Sugerencias y Reclamaciones

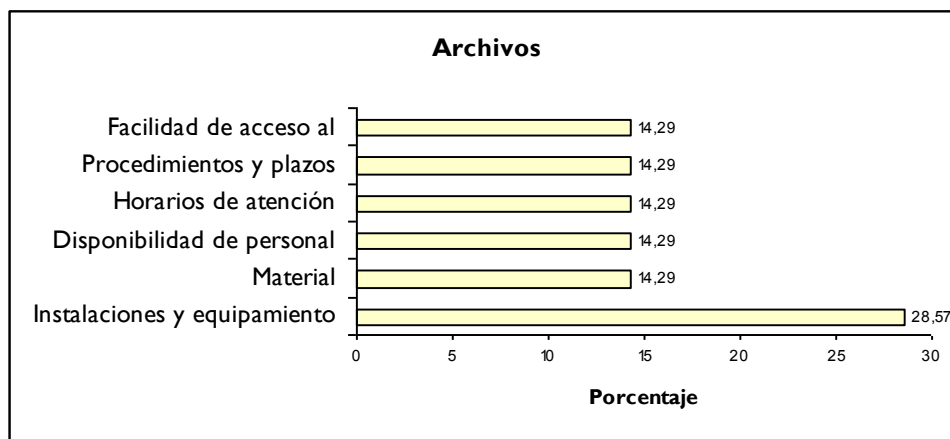
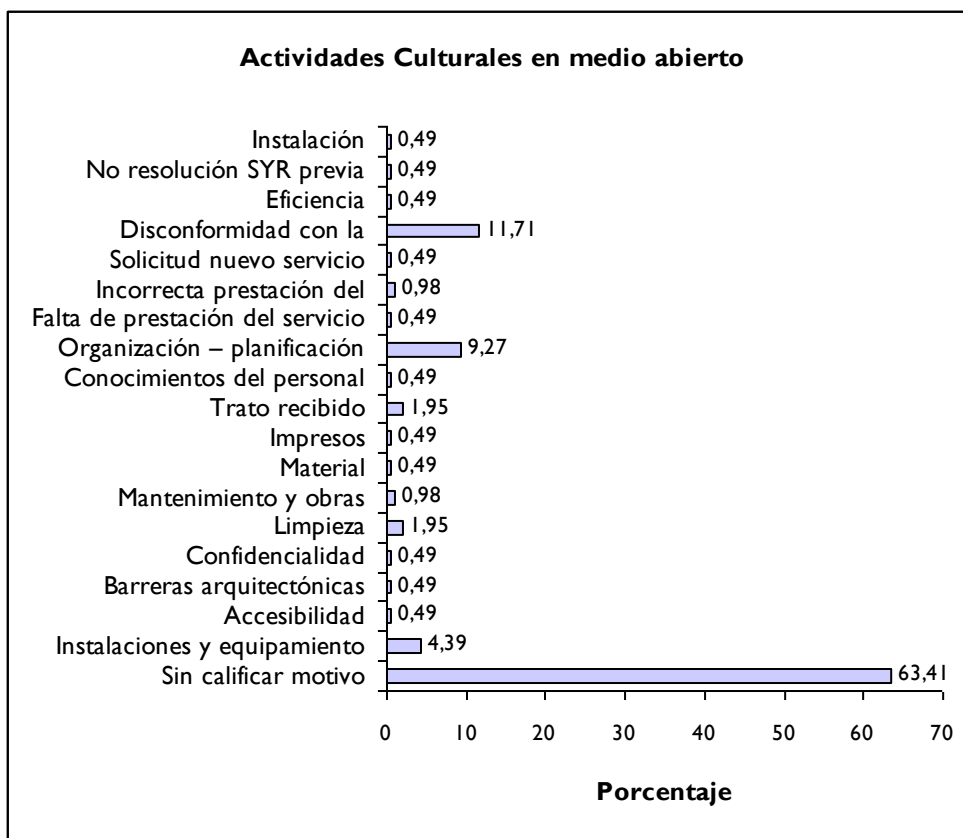
En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Cultura”, las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el **3,33% (1.407)** del total de las tramitadas en 2012 (1.407 = 1.249 Cultura SYR + 158 Madrid Arte y Cultura).

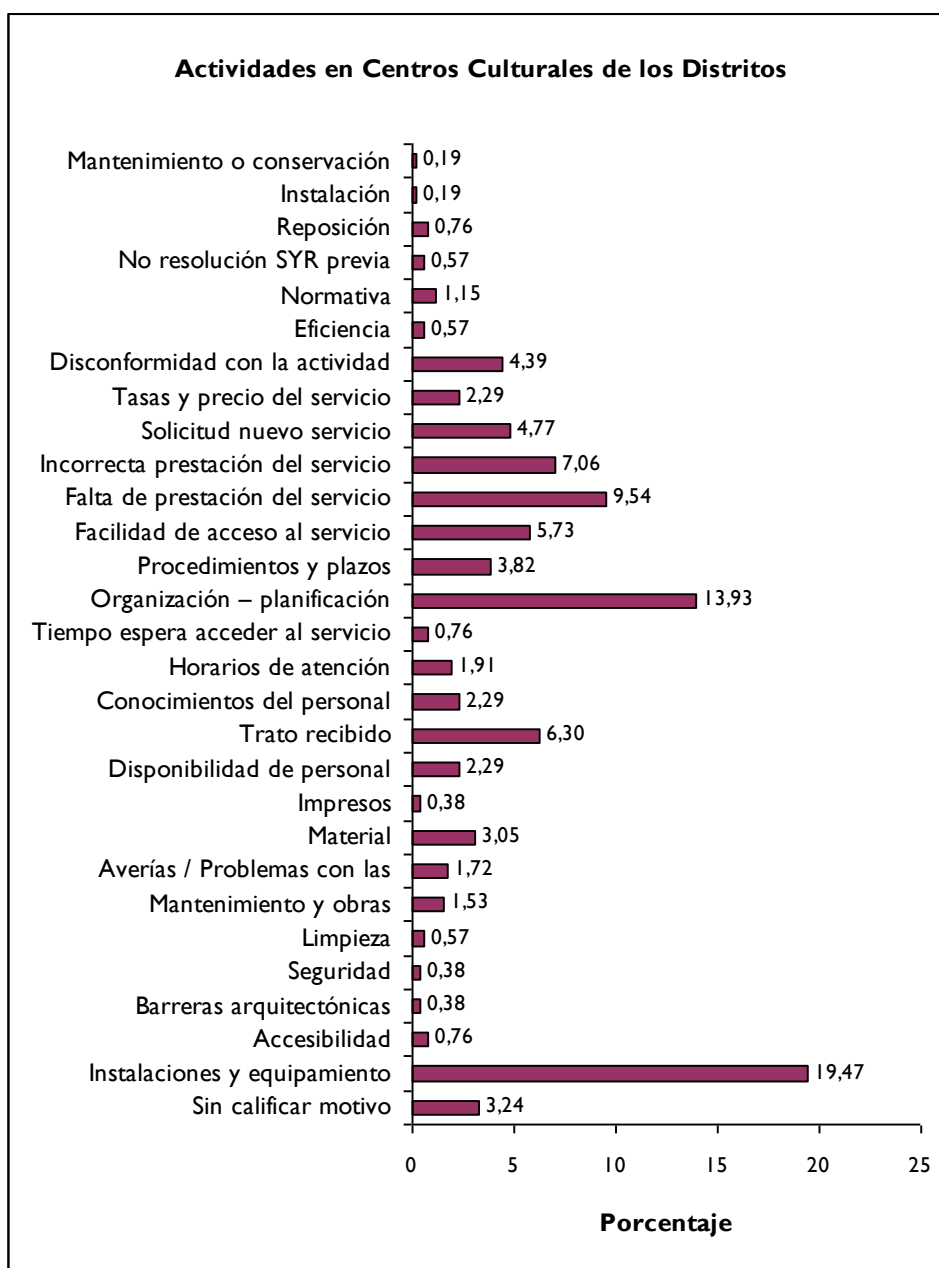
Por **submaterias**, de las tramitadas en SYR destaca el importante porcentaje de sugerencias y reclamaciones presentadas relativas a “Actividades en centros culturales de los Distritos” (440) que suponen el 35.26% sobre el total de las relativas a Cultura. En segundo lugar aparecen “Bibliotecas” (248, un 19.87% del total de Cultura), “Actividades Culturales en medio abierto” (209, un 16.75 % del total de Cultura) y, en último lugar por importancia, “Otras infraestructuras culturales” (145, un 11.62% del total de Cultura).

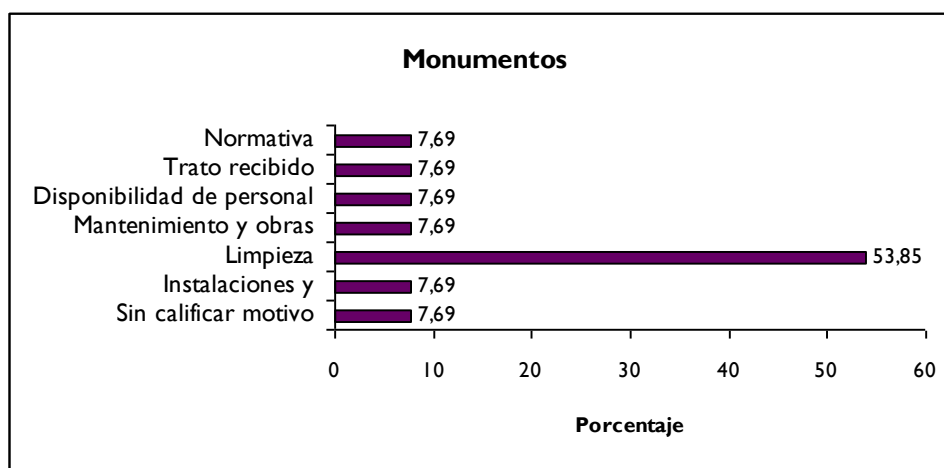
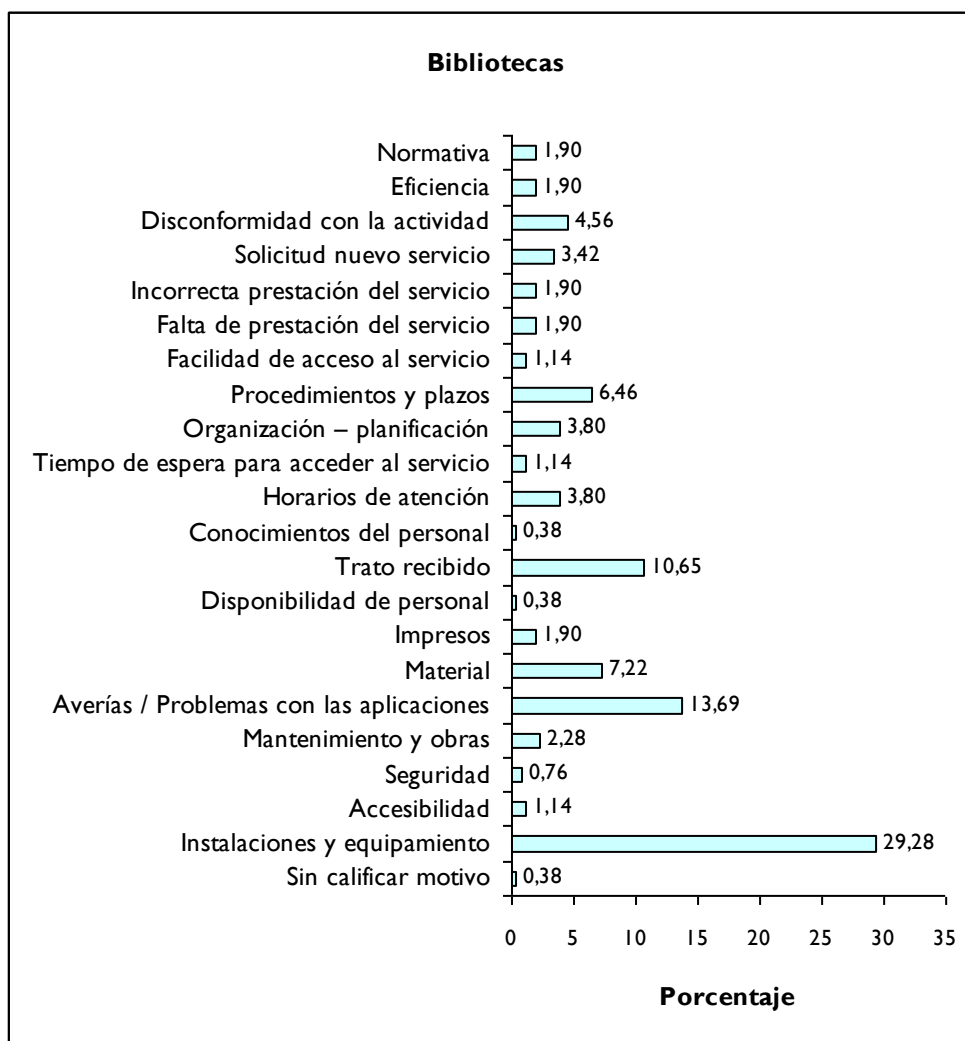


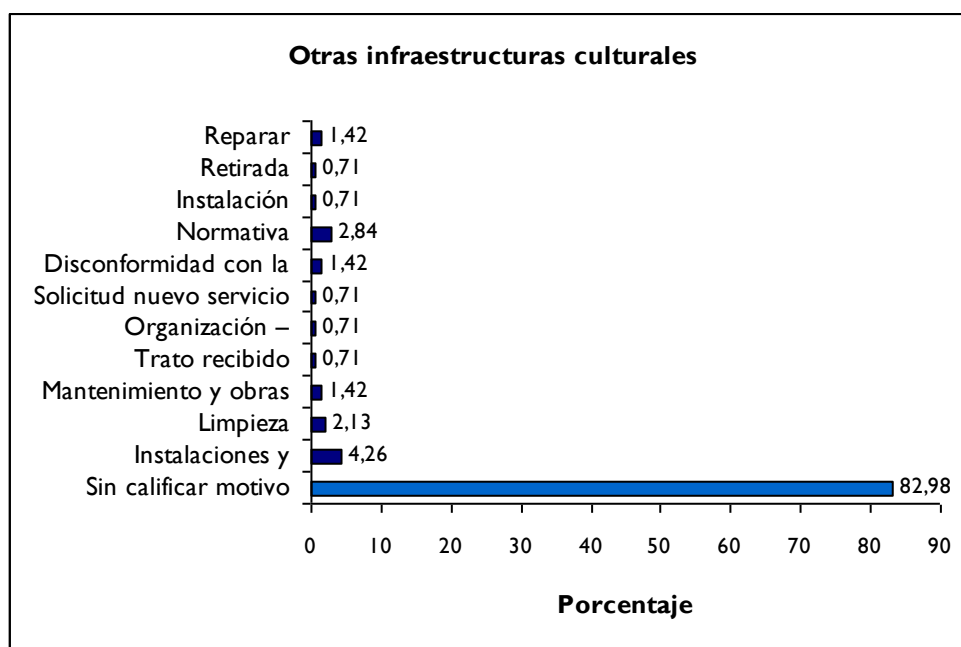
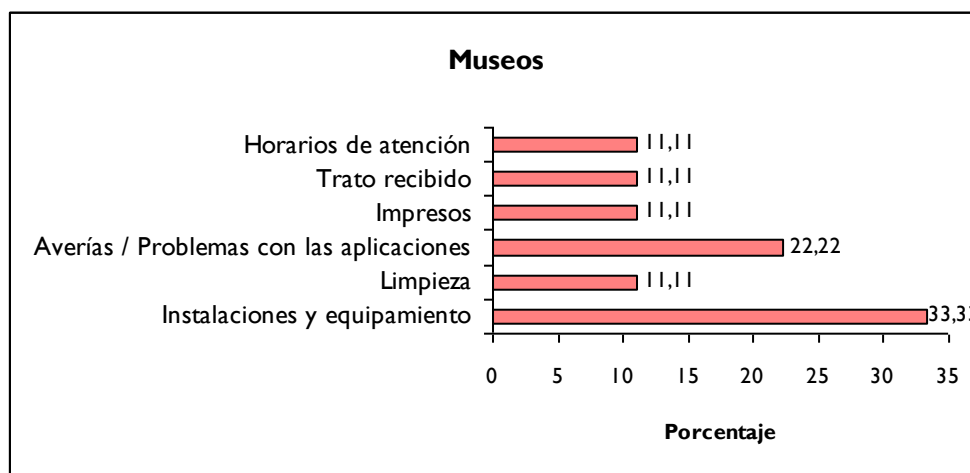
(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2013.

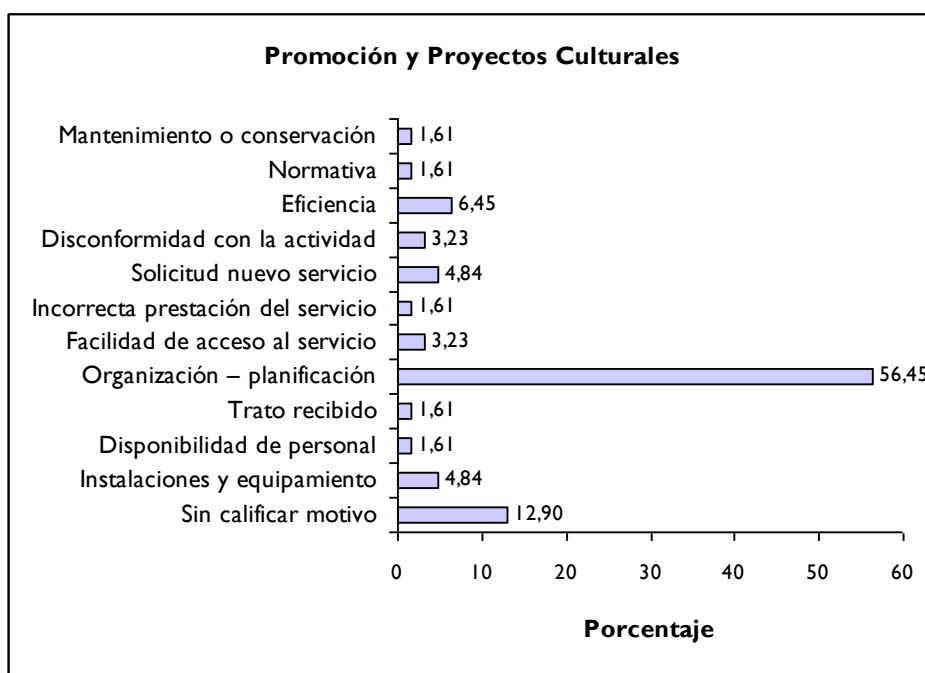
En cuanto a los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR, se recogen a continuación para cada una de las submaterias:











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

	Actividades Culturales (abierto)	Actividades en Centros Culturales de los Distritos	Archivos	Bibliotecas
T medio contestación (días)	37,99	50,05	40,70	30,46
Contestadas (1/4/2013)	199	412	7	247
Total submatría	209	440	7	248
Sin contestar	10	28	0	1
% Menos de 15 días	28,14	21,36	14,29	21,86
% Menor o igual a 30	52,26	37,14	28,57	58,70

	Monumentos	Museos	Otras infraestructuras	Promociones y proyectos
T medio contestación (días)	64,91	55,93	27,22	27,22
Contestadas (1/4/2013)	13	7	138	53
Total submatría	15	8	145	53
Sin contestar	2	1	7	0
% Menos de 15 días	7,69	0,00	39,13	58,49
% Menor o igual a 30	7,69	28,57	79,71	81,13

3.3. Deportes

3.3.1. **Ámbito de actuación y recursos**

Ámbito de actuación

El Área de Acción “Deporte” tiene como objetivo facilitar el acceso de la población en general a la actividad, el ejercicio físico y el deporte; con un adecuado mantenimiento de las instalaciones deportivas municipales; favoreciendo la máxima proximidad de éstas al ciudadano de acuerdo a un equilibrio territorial en los 21 Distritos; así como diseñando un programa amplio de actividades y servicios, que responda a las necesidades de los diferentes grupos de población.

Las competencias municipales en esta Área se concretan en:

- Elaborar propuestas e implantar las líneas generales de actuación en materia deportiva.
- Diseñar y aprobar el programa deportivo anual a propuesta de cada Centro Deportivo Municipal.
- Dirigir y coordinar los programas deportivos de ámbito general siendo los Centros Deportivos Municipales unidades colaboradoras y ejecutoras de éstos.
- Dirigir y coordinar programas y servicios médico-deportivos siendo los Centros Deportivos Municipales unidades colaboradoras y ejecutoras de éstos.
- Dirigir, coordinar o colaborar en la realización de eventos deportivos que se celebren en la Ciudad de Madrid.
- Elaborar propuestas de disposiciones normativas en materia deportiva.
- Desarrollar programas de fomento del deporte y de subvenciones dirigidas a federaciones y entidades deportivas.
- Formular propuestas de estructura de los Centros Deportivos Municipales.
- Informar preceptivamente las propuestas de modificación de plantilla y las relaciones de puestos de trabajo que afecten a las instalaciones deportivas.
- Informar y elaborar, en su caso, las propuestas de formación del personal municipal de las instalaciones deportivas, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otros órganos.
- La contratación referida a la gestión de servicio público de los Centros Deportivos Municipales. El seguimiento de cada concesión se llevará a cabo por una Comisión en la que participará el distrito en el que se encuentre ubicado el Centro Deportivo Municipal.
- Planificar la construcción de nuevas instalaciones deportivas.
- Ejecutar proyectos de mejora de las infraestructuras deportivas y nuevas unidades, siempre que se deriven de programas deportivos que afecten a más de un distrito.
- Informar preceptivamente los proyectos de inversión referentes a equipamientos deportivos, tanto en instalaciones de nueva creación como ampliaciones o mejoras de las existentes, cuya cuantía sea igual o superior a 120.000 euros.

- Informe de viabilidad previo a la ejecución de cualquier proyecto de construcción de nuevas instalaciones deportivas.
- Informar preceptivamente los expedientes de concesión, derechos de superficie o cualquier otro derecho real en materia deportiva, así como el control y seguimiento de los que se otorguen y de los ya otorgados.
- Participar en las modificaciones del Plan General de Ordenación Urbana, al objeto de establecer una distribución de equipamientos deportivos en la ciudad
- Gestión y mantenimiento de la red de Equipamientos Deportivos Municipales.

Estructura orgánica 2012



Presupuesto del Área de Acción "Deporte"




Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Deporte en 2012	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	127.275.826,79
Empresas Municipales	24.905.809,00
Total Ayuntamiento, Organismos Autónomos y Empresas Municipales	152.181.635,79
Eliminaciones	-5.304.938,90
Total consolidado	146.876.696,88

Evolución del presupuesto no financiero consolidado ejecutado en el AA Deporte		
	Presupuesto ejecutado en el AA Deporte	% respecto a Presupuesto total consolidado de Ayuntamiento, OAAA y Empresas Municipales
2009	309.235.413,92	6,03%
2010	200.319.220,50	3,71%
2011	169.686.175,62	3,59%
2012	146.876.696,88	3,47%

3.3.2. Principales indicadores

Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Gasto operativo en deportes por habitante.	Ratio de € por hab	GM	47,76	44,68	42,38	40,41	-	↓	43,43
Inversión en instalaciones deportivas.	Total de euros	GM	144.905.951	62.706.038	29.384.248	17.502.736	-	↓	81.254.336
Inversión en infraestructuras deportivas desde los Distritos.	Total de euros	GM	54.562.367	36.306.431	5.350.413	5.625.153	-	↑	23.021.589
Porcentaje del presupuesto municipal dedicado a Deporte.	Porcentaje	GM	6,03	3,71	3,59	3,47	-	↓	4,18
Porcentaje del gasto en deporte financiado por las tarifas.	Porcentaje del gasto	GM	24,6	24,1	27,2	27,8	-	↑	24,1
Superficie de instalaciones deportivas por 1.000 habitantes.	Ratio m2 x 1000 hab	GM	1.090,0	1.122,0	1.124,5	1.148,5	-	↑	997,7
Superficie de instalaciones deportivas municipales.	Total de m2	GM	3.549.082	3.672.312	3.671.516	3.713.651	-	↔	3.205.945
Centros Deportivos de titularidad municipal puestos a disposición de la ciudadanía.	Total de centros	GM	67	67	67	69	-	↑	63

Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media período disponible
Usos de los centros deportivos municipales por habitante.	Ratio de usos por hab	GM	7,5	8,4	8,1	9,0	-		7,0
Usos de los centros deportivos municipales.	Total de usos	GM	24.453.977	27.451.479	28.136.160	28.970.063	-		22.604.902
Índice de ocupación de Clases y Escuelas Deportivas.	Porcentaje de plazas ocupadas	GM	78,61	80,2	77,02	78,23	-		78,45
Actos deportivos promocionados por el Ayuntamiento.	Total de actos	GM	191	236	157	137	-		179
Eventos deportivos de carácter internacional.	Total de eventos	C	38	35	29	22	-		38
Satisfacción ciudadana con las actividades e instalaciones deportivas municipales.	Media en escala 0-10	C				6,1	-		-
Centros escolares beneficiarios de cesión de instalaciones deportivas municipales.	Total de centros	GM	134	134	140	97	-		96
Escolares beneficiarios de las cesiones de instalaciones deportivas a centros escolares.	Total de escolares	GM	12.563	12.493	14.916	15.182	-		12.128
Escuelas deportivas en colaboración con entidades deportivas.	Total de escuelas	GM	128	130	132	144	-		118
Cesión de instalaciones deportivas municipales a clubs deportivos.	Total de clubs	GM	526	540	611	471	-		441
Escuelas municipales de promoción deportiva en los colegios.	Total de escuelas	GM	236	270	335	361	-		222

Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media período disponible
Participantes en las escuelas deportivas infantiles promovidas por el Ayuntamiento.	<i>Media de participantes</i>	GM	50.399	51.544	35.833	42.625	-		40.330
Participantes en los Juegos Deportivos Municipales y Escolares.	<i>Total de participantes</i>	GM	98.855	108.222	109.875	114.949	-		104.801
Participantes en actividades físico deportivas de los Centros Deportivos Municipales.	<i>Media de alumnos inscritos</i>	GM	106.000	116.062	93.967	92.122	-		93.676

Notas:

D.N.C = Datos No Cargados

En la columna "Tipología" se señala si el indicador recoge información relativa a las competencias municipales, es decir, es de gestión municipal -GM-, o bien si se trata de un indicador de contexto o de ciudad -C-.

\

 Incremento positivo  Decremento positivo  Incremento negativo  Decremento negativo

 Variación <+2%,>2%  Incremento indicador contexto  Decremento indicador contexto

En la columna "Media período disponible" se calcula la media de los datos disponibles para cada indicador, siendo la fecha límite de inicio de la serie el año 2004.

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 2012 era el siguiente:

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Mejora de infraestructuras deportivas	25	1	24	-	-
Mejora de la gestión de las instalaciones y servicios deportivos	6	2	4	-	-
Nuevas infraestructuras deportivas	14	2	3	-	9
Nuevos programas deportivos	13	-	8	4	1
Total	58	5	39	4	10

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, entre otros extremos, 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 tres 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 Competiciones Deportivas**, 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 la Dirección General de Deportes, la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, y los Distritos, responsables últimos de la prestación del servicio deportivo.

Carta de Servicios de los Servicios Deportivos

Fecha Aprobación: 20 de julio de 2006

Fecha Evaluación 2012: 30 de marzo de 2013

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 o colaborar en la organización de torneos y competiciones deportivas; ■ fomentar la actividad deportiva con entidades ■ Promocionar la actividad deportiva en centros educativos ■ diseñar, organizar y promover actividades deportivo-recreativas; ■ ofrecer asistencia medico-deportiva; ■ Psicomotricidad.

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 20 de julio de 2006, fue evaluada por primera vez en diciembre de 2007 y por última el 30 de marzo de 2013; el texto actual corresponde a esta última evaluación. Con ella la Dirección General de Deportes y los Distritos manifiestan nuevamente su compromiso con la calidad y la mejora continua de sus servicios deportivos. Los compromisos de calidad aprobados y sus indicadores asociados son:

● Nivel de calidad no alcanzado D.N.C = Datos No Cargados

Compromiso / Indicador	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Se adecuará la red de Instalaciones Deportivas Municipales existentes (558 instalaciones y 1.912 unidades deportivas) de modo que se disponga de una superficie deportiva media por habitante superior a un metro cuadrado.				
Instalaciones Deportivas Municipales puestas a disposición de la ciudadanía. GENERAL	502	559	558	559
Instalaciones Deportivas Municipales puestas a disposición de la ciudadanía. (Centros Deportivos municipales)	67	67	67	69
Instalaciones Deportivas Municipales puestas a disposición de la ciudadanía. (Instalaciones Deportivas de acceso libre)	351	397	395	395
Instalaciones Deportivas Municipales puestas a disposición de la ciudadanía. (Instalaciones Deportivas de acceso controlado)	84	95	96	95
Superficie deportiva puesta a disposición de los ciudadanos.	D.N.C.	3.672.312	3.671.516	3.713.651
Unidades deportivas puestas a disposición de los ciudadanos.	D.N.C.	1.913	1.912	2.037
Compromiso 02.- 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 igual o superior a 7,3 puntos en una escala de 1 a 10.				
Presupuesto anual de inversión destinado a Deportes en cada Distrito.	D.N.C.	D.N.C.	9.437.585	5.625.153
Valoración media de la satisfacción con los Centros Deportivos y sus equipamientos.	D.N.C.	7,55	7,43	7,30
Compromiso 03.- Se prestarán los servicios deportivos municipales con amplios horarios y adaptados a las necesidades de los usuarios de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios sea superior a 7 puntos en una escala de 1 a 10: Centros Deportivos abiertos una media de 12 horas diarias; clases y escuelas deportivas infantiles fuera del horario escolar (2 horas diarias); clases de mayores (2 clases diarias); torneos y competiciones organizados los fines de semana de la temporada deportiva (40 fines de semana); servicios de medicina deportiva durante una media de 4 horas diarias, en los Centros Deportivos que disponen de este Servicio.				
Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012. Se prestarán los servicios deportivos municipales con amplios horarios y adaptados a las necesidades de los usuarios, de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios sea igual o superior a 7 puntos en una escala de 1 a 10: Como mínimo los Centros Deportivos se encontrarán abiertos una media de 12 horas diarias; se ofrecerán al menos 2 horas diarias de clases y escuelas deportivas infantiles fuera del horario escolar de lunes a viernes; así como 2 horas diarias de clases para mayores de 65 años de lunes a viernes; los torneos y competiciones municipales serán organizados durante un mínimo de 40 fines de semana de la temporada deportiva; en los Centros Deportivos que disponen de servicios de medicina deportiva, éstos se dispensarán durante una media de 4 horas diarias.				
Clases infantiles organizadas fuera del horario escolar en los Centros Deportivos Municipales.	2.377	2.831	2.703	2.812
Clases para mayores programadas en los Centros Deportivos Municipales.	595	472	456	490
Fines de semana en los que se celebran torneos o actividades de promoción deportiva.	42	42	42	40

Compromiso / Indicador	2009	2010	2011	2012
Horas diarias de atención médico-deportiva en los Centros Deportivos Municipales.	8	4	4	4
Horas diarias de apertura a los ciudadanos de los Centros Deportivos Municipales.	13	13	13	13
Valoración media de la satisfacción con los horarios de los Centros Deportivos.	D.N.C.	7,15	7,08	7,10

Compromiso 04.- 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 igual o superior a 7 puntos en una escala de 1 a 10.

Cursos o acciones formativas programados para todo el personal de los Centros Deportivos Municipales. GENERAL	42	42	31	21
Cursos o acciones formativas programados para todo el personal de los Centros Deportivos Municipales. (Personal sanitario)	6	D.N.C.	5	2
Cursos o acciones formativas programados para todo el personal de los Centros Deportivos Municipales. (Personal técnico deportivo)	20	D.N.C.	21	19
Cursos o acciones formativas programados para todo el personal de los Centros Deportivos Municipales. (Acciones formativas de actualización y reciclaje)	16	D.N.C.	5	1
Porcentaje de cursos impartidos sobre el total de los programados para todo el personal (Plan de Formación Específica).	-	-	63,56	71,42
Porcentaje de Médicos y ATS formados en los Centros Deportivos. Cambia a porcentaje en Evaluación 2011	-	-	80	D.N.C.
Porcentaje de Técnicos Deportivos formados en los Centros Deportivos.	579	475	324	D.N.C.
Valoración media de la satisfacción con la atención y disposición del personal de los Centros Deportivos.	-	7,29	7,41	7,50

Compromiso 05.- 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 igual o superior a 7,15 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, Jornadas de personas mayores, etc.

Actividades de promoción deportivo recreativas ofertadas , organizadas por la Dirección General de Deportes, por grupo de edad.	Infantil	11	10	8	5
	Jóvenes	7	6	6	5
	Adultos	7	7	7	6
	Mayores	5	5	4	6
Actividades deportivas ofertadas para personas con discapacidad .		11	7	9	9
Plazas ofertadas en clases y escuelas deportivas, por grupo de edad.	Infantil	52.372	63.662	37.257	52.013
	Jóvenes	3.696	3.414	4.584	4.020

Compromiso / Indicador		2009	2010	2011	2012
	Adultos	69.545	74.476	62.289	60.699
	Mayores	10.302	10.816	10.208	10.607
	Preinfantil	D.N.C.	9.636	7.081	6.960
Plazas ofertadas en clases y escuelas deportivas, por grupo de edad. (personas con discapacidad (datos englobados en total edades)		D.N.C.	423	882	620
Participantes en torneos y competiciones deportivas por grupo de edad.	Infantil	14.257	15.583	14.854	15.201
	Juvenil	8.859	9.319	9.191	8.646
	Senior	84.557	87.277	89.622	89.156
	Veteranos	461	1.133	0	0
	Benjamín	19.972	24.283	27.095	31.849
	Alevín	22.523	26.490	26.365	26.983
	Cadete	9.961	9.917	9.299	10.133
Plazas ocupadas en actividades deportivas para personas con discapacidad .		D.N.C.	D.N.C.	446	524
Plazas ocupadas en las clases y escuelas deportivas por grupo de edad.	Infantil	44.624	55.046	29.119	29.013
	Jóvenes	2.254	2.048	2.029	2.027
	Adultos	51.709	55.108	47.240	43.933
	Mayores	8.260	8.894	8.419	8.615
	Preinfantiles	D.N.C.	8.833	6.714	6.579
Plazas ocupadas en las clases y escuelas deportivas por grupo de edad. (Personas con discapacidad -datos englobados en el total de edades-)		D.N.C.	314	446	524
Servicios de Medicina Deportiva prestados por grupos de edad.	Infantil	1.230	1.625	1.077	704
	Jóvenes	359	498	289	182
	Adultos	12.873	19.156	18.166	16.733
	Mayores	1.976	3.066	1.880	1.424
Valoración media de la satisfacción con la oferta de actividades de los Centros Deportivos.		D.N.C.	7,25	7,08	7,20

Compromiso 06.- Se informará sobre los servicios deportivos municipales (horarios, lugares, programación de actividades, fechas de celebración, etc.), a través de al menos 6 medios diferentes (folletos, carteles, prensa, radio, madrid.es, Teléfono 010, atención presencial, tabloneros de anuncios, etc.).

Este compromiso ha modificado su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012. **Se informará sobre los servicios deportivos municipales (horarios, lugares, programación de actividades, fechas de celebración, etc.), a través de al menos 8 medios diferentes: Web, 010, Carteles, Folletos electrónicos, Boletín de Deportes, Mobiliario Urbano, Mailing, Revistas especializadas.**

Acciones de comunicación promocionales de los Servicios Deportivos en madrid.es y/o otros canales de información que sean de interés.	D.N.C.	D.N.C.	11	113
Medios a través de los cuales se informa al ciudadano de los Servicios Deportivos Municipales.	8	8	6	9
Suscripciones al Boletín electrónico de Deportes. ESTANDAR 1.450	D.N.C.	D.N.C.	1.468	 1.198

Compromiso 07.- 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.

Este compromiso ha modificado su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012. **Se fomentará la integración de buenas prácticas medioambientales y de sostenibilidad en la organización y gestión de instalaciones y eventos deportivos; la promoción de valores y buenas prácticas medioambientales entre los usuarios, empleados y entidades deportivas.**

Cursos o acciones informativas impartidas para la promoción de valores y buenas prácticas medioambientales en el ámbito deportivo.	25	18	D.N.C.	1
Eventos deportivos en los que se han realizado acciones de buenas prácticas medioambientales y de sostenibilidad.	4	19	D.N.C.	22
Instalaciones Deportivas en las que se dispone de sistemas con energías alternativas.	12	18	18	18
Porcentaje de pliegos de condiciones en los que se han incluido criterios medioambientales en la construcción o gestión de Instalaciones deportivas. Este indicador <u>se elimina</u> como consecuencia de la evaluación 2012	D.N.C.	D.N.C.	100	100

Compromiso 08.- Se controlará el uso de las energías tradicionales en todos los Centros Deportivos Municipales.

Consumo de agua en los Centros Deportivos Municipales.	1.310.403	D.N.C.	1.584.287	1.530.015,61
Consumo de electricidad en los Centros Deportivos Municipales.	18.711.444	D.N.C.	15.588.556	26.313.003,60
Consumo de gas en los Centros Deportivos Municipales.	29.966.634	D.N.C.	38.267.729	33.942.109,70
Consumo de gasóleo en los Centros Deportivos Municipales.	2.781.309	D.N.C.	1.848.016	2.283.949,22

Compromiso 09.- Se prestarán unos servicios deportivos de calidad de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios sea igual o superior a 7,5 en una escala de 1 a 10; a tal efecto anualmente se realizarán encuestas de satisfacción a los usuarios (como mínimo cuatro encuestas anuales).

Encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios a lo largo del año.	-	-	3	4
Valoración media de la satisfacción de los usuarios con los Servicios Deportivos.	D.N.C.	D.N.C.	7,43	7,52

Compromiso 10.- 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.

Este compromiso ha modificado su redacción como consecuencia de la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones. **Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los Servicios Deportivos, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. Contestar el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo inferior a 30 días desde su presentación. Adoptar las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será igual o inferior a 30 días desde su presentación.**

Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los Servicios Deportivos prestados. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones	4.055	3.868	3.856	3.426
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los Servicios Deportivos contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones	39,10	D.N.C.	39,11	33,96
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los Servicios Deportivos contestadas entre 16 días y 3 meses en relación con el total de Sugerencias y reclamaciones. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones	50,10	D.N.C.	53,80	---
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados contestadas en 30 días o menos desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones.	---	---	---	51
Tiempo de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones	---	---	---	37

Carta de Servicios de Clases y Escuelas Deportivas

Fecha Aprobación: 26 de octubre de 2006

Fecha Evaluación 2012: 30 de marzo de 2013

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, Escuelas y Aulas para toda la temporada organizando horarios según destinatarios, adecuando la oferta a las necesidades de la ciudadanía, compaginando el uso de las instalaciones para clases con otros servicios deportivos y procurando sacar el mayor aprovechamiento a las Instalaciones Deportivas en las que aquellas se imparten; Información sobre las clases y escuelas ofertadas, realización de las pruebas de nivel y/o entrevistas, en su caso, e

inscripción; Impartición de las Clases, Escuelas y Aulas deportivas conforme a la planificación realizada; Planificación y organización de la formación continua para la actualización 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 y por última el 30 de marzo de 2013. Los compromisos de calidad relativos a estos servicios son, además de los recogidos en la Carta marco:

● Nivel de calidad no alcanzado D.N.C = Datos No Cargados

Compromiso / indicador	2009	2010	2011	2012	
<p>Compromiso 01.- La oferta de Clases y Escuelas Deportivas se adaptará para alcanzar la máxima cobertura posible, procurando un equilibrio entre los grupos de edad (preinfantil, infantil, juvenil, adultos y mayores), de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con el contenido técnico y la variedad y amenidad de las clases sea superior a 7,3 puntos en una escala de 1 a 10.</p> <p>Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012. La oferta de clases y escuelas deportivas se adaptará en cada uno de 9 los Centros Deportivos Municipales a las necesidades de los distintos grupos de edad (preinfantil, infantil, juvenil, adultos y mayores) favoreciendo la máxima cobertura posible, y procurando un equilibrio entre aquellos; de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con el contenido técnico, variedad y amenidad de las clases sea igual o superior a 7,3 puntos en una escala de 1 a 10.</p>					
Índice de ocupación de Clases y Escuelas Deportivas por grupos de edad.	Infantil	85,21	86,46	78,16	78,78
	Jóvenes	60,98	60	44,26	50,42
	Adultos	74,35	74	75,84	72,38
	Mayores	80,18	82,23	82,47	81,22
	Discapacitados	76	74,23	50,57	84,52
	Preinfanti	D.N.C.	91,66	94,82	94,53
Plazas ofertadas en Clases y Escuelas Deportivas por grupos de edad (preinfantil, infantil, jóvenes, adultos y mayores).	Preinfantil	D.N.C.	D.N.C.	7.081	6.960
	Infantil	D.N.C.	D.N.C.	37.257	36.829
	Jóvenes	D.N.C.	D.N.C.	4.584	4.020
	Adultos	D.N.C.	D.N.C.	62.289	60.699
	Mayores	D.N.C.	D.N.C.	10.208	10.607
Valoración media de la satisfacción con el contenido técnico de las clases del servicio de Clases y Escuelas Deportivas.	D.N.C.	7,74	7,45	7,95	
Valoración media de la satisfacción con la variedad y amenidad de las clases del servicio de Clases y Escuelas Deportivas.	D.N.C.	7,61	7,38	8	

Compromiso 02.- Se ofrecerán clases y escuelas deportivas específicas para personas con discapacidad en 7 modalidades deportivas.

Este compromiso ha modificado su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012. **El Ayuntamiento de Madrid a través de su red de Centros Deportivos Municipales ofrecerá clases y escuelas deportivas específicas para personas con discapacidad, en al menos 62 escuelas diferenciadas, según se dirijan a personas con discapacidad física, intelectual o sensorial; incluyendo 14 modalidades deportivas como mínimo.**

Modalidades deportivas con clases específicas para personas con discapacidad.	D.N.C	D.N.C	9	7
Plazas ocupadas por personas con discapacidad en clases y escuelas deportivas distintas a las acuáticas. Este indicador <u>se elimina</u> como consecuencia de la Evaluación 2012 (aplicación 2013).	D.N.C	D.N.C	87	529
Porcentaje de Centros Deportivos Municipales que tienen, al menos, un grupo de actividad deportiva para personas con discapacidad diferente a la acuática. Este indicador se ha creado <u>nuevo</u> como consecuencia de la Evaluación 2012 (aplicación 2013).	-	-	-	-
Convenios de colaboración suscritos con entidades para el desarrollo de la actividad física para personas con discapacidad. Este indicador se ha creado <u>nuevo</u> como consecuencia de la Evaluación 2012 (aplicación 2013).	-	-	-	-
Escuelas para personas con discapacidad. Este indicador se ha creado <u>nuevo</u> como consecuencia de la Evaluación 2012 (aplicación 2013).	-	-	-	-

Compromiso 03.- Se ofrecerá, al menos, un grupo de actividad acuática para personas con discapacidad por Centro Deportivo con piscina climatizada.

Grupos de actividad acuática específicos para personas con discapacidad por Centro Deportivo con piscina climatizada.	138	103	144	151
Porcentaje de Centros Deportivos Municipales con piscina climatizada, que oferten, al menos, un grupo de actividad acuática para personas con discapacidad. Este indicador se ha creado <u>nuevo</u> como consecuencia de la Evaluación 2012 (aplicación 2013).	-	-	-	-

Compromiso 04.- Se dispondrá de material didáctico-deportivo suficiente y actualizado de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con el material deportivo sea igual o superior 6,5 puntos en una escala de 1 a 10.

Valoración media de la satisfacción con el estado del material deportivo del servicio de Clases y Escuelas Deportivas.	D.N.C	6,58	6,73	6,82
Valoración media de la satisfacción con la cantidad de material deportivo del servicio de Clases y Escuelas Deportivas.	D.N.C	6,82	6,76	6,84
Valoración media de la satisfacción con la variedad del material deportivo y su adecuación a la actividad que se desarrolla. Este indicador se ha creado <u>nuevo</u> como consecuencia de la Evaluación 2012 (aplicación 2013).	-	-	-	-

Compromiso 05.- El número de alumnos por Clase o Escuela Deportiva dependerá de la modalidad deportiva correspondiente, grupo de edad, nivel y espacio donde se imparte, respetando los ratios establecidos por la Dirección General de Deportes por lo menos en el 80% de los casos; de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con el número de personas que componen los grupos sea igual o superior a los 7,2 puntos en una escala de 1 a 10.

Porcentaje de Clases y Escuelas Deportivas que cumplen los ratios sobre el número de alumnos establecido por la Dirección General de Deportes.	0	0	D.N.C.	92,15
Valoración media de la satisfacción con el número de personas que componen los grupos del servicio de Clases y Escuelas Deportivas.	D.N.C.	7,39	7,19	7,20

Compromiso 06.- Todas las vacantes existentes sobre plazas ofertadas en Clases y Escuelas de los Centros Deportivos Municipales, se publicarán mensualmente en el Centro entre el 25 y el último día hábil de cada mes, al objeto de que los interesados puedan realizar la inscripción antes del primer día de clase del mes siguiente, de acuerdo con el procedimiento de inscripción establecido.




Este compromiso ha modificado su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012. **Todas las vacantes existentes en Clases y Escuelas de los Centros Deportivos Municipales, se publicarán mensualmente en el Centro Deportivo Municipal entre el 25 y el último día hábil de cada mes, al objeto de que los interesados puedan realizar la inscripción antes del primer día de clase del mes siguiente, de acuerdo con el procedimiento de inscripción establecido.**

Plazas vacantes puestas a disposición de los ciudadanos por grupos de población en Clases y Escuelas Deportivas. (INFANTIL)	7.748	8.616	8.138	7.816
Plazas vacantes puestas a disposición de los ciudadanos por grupos de población en Clases y Escuelas Deportivas. (JOVENES)	1.442	1.366	2.555	1.993
Plazas vacantes puestas a disposición de los ciudadanos por grupos de población en Clases y Escuelas Deportivas. (ADULTOS)	17.836	19.368	15.049	16.766
Plazas vacantes puestas a disposición de los ciudadanos por grupos de población en Clases y Escuelas Deportivas. (MAYORES)	2.024	1.922	1.789	1.992
Plazas vacantes puestas a disposición de los ciudadanos por grupos de población en Clases y Escuelas Deportivas. (Preinfantil)	D.N.C.	803	367	381
Plazas vacantes puestas a disposición de los ciudadanos por grupos de población en Clases y Escuelas Deportivas. (Personas con discapacidad en grupos específicos)	17	0	436	96

Compromiso 07.- 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 a la Instalación Deportiva, se ofrecerá al usuario algún tipo de contrapartida (recuperación de la clase en otro momento, disfrute de una clase o servicio alternativo, devolución del importe proporcional si procede), de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con la duración de las clases y escuelas deportivas y con su puntualidad superará los 8 puntos en una escala de 1 a 10.

Este compromiso ha modificado su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012 (aplicación 2013). **Las sesiones tendrán una duración de 30, 45 ó 60 minutos dependiendo de la modalidad deportiva correspondiente, grupo de edad y nivel; empezarán y terminarán puntualmente de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con la duración de las clases y escuelas deportivas y con su puntualidad sea igual o superior a 8 puntos en una escala de 1 a 10. Cuando por causas no imputables al beneficiario salvo las meteorológicas, el servicio no se preste o desarrolle, procederá la devolución del importe correspondiente. En el supuesto de las actividades deportivas dirigidas, será necesaria la suspensión de más de una sesión mensual para proceder a la devolución del importe por los servicios no prestados.**

Valoración media de la satisfacción con la duración de las Clases y Escuelas Deportivas.	D.N.C.	9	7,71	8,77
--	--------	---	------	------

Valoración media de la satisfacción con la puntualidad en Clases y Escuelas Deportivas.	D.N.C.	8,11	8,05	8,10
<p>Compromiso 08.- 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; de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con el profesorado de los Centros Deportivos sea superior a 8 puntos en una escala de 1 a 10.</p> <p>Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la evaluación 2012 (aplicación 2013). Las clases y escuelas deportivas se impartirán por un profesorado cualificado y profesional que proporcionará un trato respetuoso, motivará y estimulará a los alumnos y cumplirá los objetivos marcados para las distintas actividades deportivas que se imparten; de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con el profesorado de los Centros Deportivos sea igual o superior a 8 puntos en una escala de 1 a 10.</p>				
Valoración media de la satisfacción con el cumplimiento de objetivos formativos de las Clases y Escuelas Deportivas ESTANDAR 7,8	D.N.C	7,96	7,70	 7,71
Valoración media de la satisfacción con el trato y disposición de los profesores de las Clases y Escuelas Deportivas. ESTANDAR 8,2	D.N.C	8,46	8,22	 7,99
Valoración media de la satisfacción con la motivación y estímulo dado por los profesores de Clases y Escuelas Deportivas. ESTANDAR 8,2	D.N.C	8,32	7,98	 7,99
<p>Compromiso 09.- Todos los Centros Deportivos en los que se impartan clases de natación y durante las horas de clase, dispondrán 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.</p>				
Cursos y acciones formativas de actualización y reciclaje programadas en las técnicas de prevención y tratamiento de accidentes para el personal sanitario y /o expertos en primeros auxilios de los Centros Deportivos Municipales.	5	1	3	0
<p>Compromiso 10.- Se prestarán unos servicios de clases y escuelas de calidad, de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios sea igual o superior a 8 en una escala de 1 a 10; a tal efecto anualmente se realizarán encuestas de satisfacción a los usuarios (como mínimo una encuesta anual).</p>				
Encuestas realizadas en Clases y Escuelas Deportivas.	D.N.C	D.N.C	1	1
Valoración media de la satisfacción con los servicios de Clases y Escuelas Deportivas.	D.N.C	8,28	8,02	8
<p>Compromiso 11.- Las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a las Clases y Escuelas Deportivas 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.</p> <p>Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones. Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los Servicios Deportivos, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. Contestar el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo inferior a 30 días desde su presentación. Adoptar las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será igual o inferior a 30 días desde su presentación.</p>				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a las Clases y Escuelas Deportivas. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones.	980	1.058	1.076	1.372

Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a las Clases y Escuelas Deportivas contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones.	35,80	64	36	30,99
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a las Clases y Escuelas Deportivas contestadas entre 16 días y 3 meses sobre el total de sugerencias y reclamaciones recibidas. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones.	50,40	36	57	D.N.C
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a las Clases y Escuelas Deportivas contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones.	---	---	---	49,37
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a las Clases y Escuelas Deportivas. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones.	---	---	---	40

Carta de Servicios de las Competiciones Deportivas

Fecha Aprobación: 26 de octubre de 2006


Fecha Evaluación 2021: 30 de marzo de 2013


Los **servicios** que integra las **Competiciones Deportivas** del Ayuntamiento de Madrid y que se recogen en su Carta de Servicios son:

- Elaboración de las normativas técnicas de cada deporte y generales, en colaboración con las Federaciones territoriales correspondientes.
- Difusión de competiciones.
- Gestión de las inscripciones y publicación del calendario, en su caso.
- Planificación de las competiciones deportivas (análisis, diseño, programación, desarrollo y evaluación).
- Gestión de los arbitrajes y los Comités de Disciplina Deportiva y Competición.
- Gestión y difusión de los resultados.
- Atención a los participantes.
- Asesoramiento a clubes, entidades y centros escolares.

La **Carta de Servicios de las Competiciones 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 y por última en marzo de 2013. Los compromisos de calidad aprobados y revisados relativos a estos servicios son, además de los establecidos en la Carta marco:

 Nivel de calidad no alcanzado D.N.C = Datos No Cargados

Compromiso / indicador	2009	2010	2011	2012
<p>Compromiso 01.- Todas las actividades de competición deportivas serán publicitadas en la página web municipal www.madrid.es. Los resultados de al menos el 75% de las actividades de competición serán publicitados por el mismo medio.</p> <p>Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012. Todas las Competiciones Deportivas y sus resultados serán publicitados en la página web municipal www.madrid.es., de modo que la valoración media con esta sea igual o superior a 7 en una escala de 1 a 10</p>				
Porcentaje de torneos y competiciones deportivas publicitadas en la web. Este indicador <u>se elimina</u> como consecuencia de la Evaluación 2012 (aplicación 2013).	100	100	100	90
Porcentaje de torneos y competiciones deportivas cuyos resultados son publicitados en la web. Este indicador <u>se elimina</u> como consecuencia de la Evaluación 2012 (aplicación 2013).	100	75	80	16
Valoración media de la satisfacción de los participantes en las competiciones con la página web municipal www.madrid.es . Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012 (aplicación 2013).	-	-	-	-
<p>Compromiso 02.- 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, de modo que 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. Este compromiso <u>se elimina</u> como consecuencia de la Evaluación 2012 (aplicación 2013).</p>				
Sugerencias y reclamaciones relativas a la organización y desarrollo de las Actividades de Competición Deportiva por cada 1.000 usos.	0,24	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.
Valoración media de la satisfacción con el desarrollo y organización de las Competiciones Deportivas. ESTANDAR 7	-	D.N.C.	D.N.C.	 6,30
<p>Compromiso 03.- 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 aquellas que reúnan las condiciones más adecuadas del Distrito, de modo que 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.</p> <p>Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012. Las instalaciones en las que se celebrarán las Competiciones Deportivas serán seleccionadas teniendo en cuenta sus características (cerramiento, vestuarios, iluminación, estado de pavimento, entorno, etc.), dando preferencia a las de naturaleza pública, entre aquellas que reúnan las condiciones más adecuadas del Distrito; de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con las instalaciones deportivas utilizadas en las actividades de competición será igual o superior a 7 puntos en una escala de 1 a 10. El porcentaje de instalaciones municipales (instalaciones deportivas, colegios públicos, parques, vías públicas, etc) utilizadas será igual o superior al 50 %.</p>				
Porcentaje de Instalaciones deportivas utilizadas para las Actividades de Competición Deportiva, según su titularidad (propias, centros escolares, privadas, etc). (Centros Deportivos Municipales)	54	54	54	58,72
Porcentaje de Instalaciones deportivas utilizadas para las Actividades de Competición Deportiva, según su titularidad (propias, centros escolares, privadas, etc). (Instalaciones Deportivas Básicas Municipales)	79	79	70	30,79
Porcentaje de Instalaciones deportivas utilizadas para las Actividades de Competición Deportiva, según su titularidad (propias, centros escolares, privadas, etc). (Centros escolares públicos o concertados)	82	87	104	4,48

Compromiso / indicador	2009	2010	2011	2012
Porcentaje de Instalaciones deportivas utilizadas para las Actividades de Competición Deportiva, según su titularidad (propias, centros escolares, privadas, etc). (Centros escolares privados)	39	45	46	3,08
Porcentaje de Instalaciones deportivas utilizadas para las Actividades de Competición Deportiva, según su titularidad (propias, centros escolares, privadas, etc). (Instalaciones deportivas privadas)	1	1	1	0
Porcentaje de Instalaciones deportivas utilizadas para las Actividades de Competición Deportiva, según su titularidad (propias, centros escolares, privadas, etc). (Parques, vías públicas)	1	1	13	2,93
Valoración media de la satisfacción con las instalaciones deportivas utilizadas en las Actividades de Competición. ESTANDAR 7	-	D.N.C.	D.N.C.	 5,6

Compromiso 04.- Se prestarán actividades de competición de calidad de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios sea superior a 7 en una escala de 1 a 10; a tal efecto anualmente se realizarán encuestas de satisfacción a los usuarios (como mínimo una encuesta anual).

Este compromiso se elimina como consecuencia de la Evaluación 2012.

Encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios de actividades de competición. <u>Se elimina</u> como consecuencia de la Evaluación 2012 (aplicación 2013).	-	-	0	2
Valoración media de la satisfacción con las actividades de competición. <u>Se elimina</u> como consecuencia de la Evaluación 2012 (aplicación 2013).	-	-	D.N.C.	5,98

Compromiso 05.- Las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a las Actividades de Competición Deportiva 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.

Este compromiso ha modificado su redacción como consecuencia de la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones. **Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios de Competiciones Deportivas, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. Contestar el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo inferior a 30 días desde su presentación. Adoptar las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será igual o inferior a 30 días desde su presentación.**

Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a las Actividades de Competición Deportiva. Este indicador se <u>modifica</u> como consecuencia de la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones.	143	85	136	112
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a las Actividades de Competición Deportiva contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. Este indicador se <u>modifica</u> como consecuencia de la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones.	62,70	D.N.C.	53,30	53,27
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a las Actividades de Competición Deportiva contestadas entre 16 días y 3 meses sobre el total de sugerencias y reclamaciones recibidas. Este indicador se <u>elimina</u> como consecuencia de la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones.	33,80	D.N.C.	45,70	D.N.C

Compromiso / indicador	2009	2010	2011	2012
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a las Actividades de Competición Deportiva contestadas en 30 días o menos desde su presentación. Este indicador se ha creado <u>nuevo</u> como consecuencia de la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	73,83
Tiempo de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a las Actividades de Competición Deportiva. Este indicador se ha creado <u>nuevo</u> como consecuencia de la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones	-	-	-	27

Carta de Servicios de Medicina Deportiva y Psicomotricidad

Fecha Aprobación: 26 de octubre de 2006


Fecha Evaluación 2012: 30 de marzo de 2013



La asistencia médico-deportiva prestada en las unidades 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 se recogen en la Carta de Servicios son: Reconocimientos médicos deportivos; Fisioterapia; Escuela de Espalda; Acondicionamiento Cardiovascular; Psicomotricidad infantil.

La Carta de Servicios de Medicina Deportiva y Psicomotricidad 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 y por última en marzo de 2013. Sus **compromisos e indicadores** asociados son:

 Nivel de calidad no alcanzado D.N.C = Datos No Cargados

Compromiso / indicador	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Los Centros Deportivos Municipales que cuenten con servicios de Medicina Deportiva dispondrán al efecto de espacios adecuados para su prestación (tamaño, señalización interior, condiciones ambientales, accesibilidad,...), sin barreras arquitectónicas, con un material médico-deportivo adecuado, moderno y actualizado y con un correcto tratamiento de los residuos; de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con las dependencias y el material utilizado sea superior a 7,5 puntos en una escala de 1 a 10.				
Espacios destinados a Medicina Deportiva que cumplen los criterios de habitabilidad y confort. Este indicador <u>se elimina</u> como consecuencia de la Evaluación 2012 (aplicación 2013).	30	33	30	30
Porcentaje de Centros Deportivos Municipales (CDM) que tienen servicios de Medicina Deportiva respecto al total de CDM (no incluye los CDM de actividad exclusiva en verano). ESTANDAR 25	16	18	25	 20
Valoración media de la satisfacción con el material de los Servicios de Medicina Deportiva.	D.N.C	7,66	7,69	8,04
Valoración media de la satisfacción con las dependencias de los Servicios de Medicina Deportiva.	D.N.C	7,81	7,87	8,15

Compromiso / indicador	2009	2010	2011	2012
Porcentaje de Centros Deportivos que tienen Programa de Psicomotricidad infantil respecto del total de CDM. (No incluye los CDM de actividad exclusiva en verano). Este indicador se ha creado <u>nuevo</u> como consecuencia de la Evaluación 2012 (aplicación 2013).	-	-	-	-
Compromiso 02.- Todos los Centros Deportivos Municipales contarán con una red de emergencia (desfibriladores) de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con los desfibriladores sea igual o superior a 8 puntos en una escala de 1 a 10.				
Desfibriladores que constituyen la red de emergencia de los Centros. ESTANDAR: 67.	D.N.C.	D.N.C.	62	 64
Porcentaje de Centros Deportivos Municipales (CDM) con desfibriladores respecto al total de CDM. ESTANDAR: 100	D.N.C.	D.N.C.	92,42	 91,30
Valoración media de la satisfacción de la ciudadanía con la existencia de desfibriladores en los Servicios de Medicina Deportiva.	D.N.C	D.N.C	8,98	8,92
Compromiso 03.- Los servicios de Medicina Deportiva se prestarán por personal sanitario debidamente cualificado, médicos especialistas en Medicina Deportiva, diplomados en Enfermería y Fisioterapia; que proporcionarán al usuario una atención adecuada, un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible, garantizando una atención individualizada y personalizada, de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con el personal que presta el servicio sea superior a 8,5 puntos en una escala de 1 a 10. Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012. Los servicios de Medicina Deportiva y de Psicomotricidad infantil se prestarán por personal debidamente cualificado, médicos especialistas en Medicina Deportiva, personal de Enfermería y Fisioterapia y técnicos deportivos que imparten el Programa de Psicomotricidad infantil; 10 que proporcionarán al usuario una atención adecuada, utilizando un lenguaje claro y comprensible, garantizando una atención individualizada y personalizada, de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con el personal que presta el servicio sea igual o superior a 8,5 puntos en una escala de 1 a 10.				
Cursos y/o acciones formativas específicas programadas de formación continua para el personal sanitario de los Servicios de Medicina Deportiva.	6	1	5	3
Médicos, personal de enfermería y fisioterapeutas que prestan Servicios de Medicina Deportiva. (Fisioterapeutas)	14	8	7	7
Médicos, personal de enfermería y fisioterapeutas que prestan Servicios de Medicina Deportiva. (Licenciados en Medicina)	23	21	18	17
Médicos, personal de enfermería y fisioterapeutas que prestan Servicios de Medicina Deportiva. (Diplomados en enfermería / ATS)	23	25	25	25
Valoración media de la satisfacción con el personal que presta el Servicio de Medicina Deportiva.	D.N.C	9,60	9,52	9,61
Técnicos deportivos que imparten el Programa de Psicomotricidad infantil Indicador <u>nuevo</u> como consecuencia de la Evaluación 2012 (aplicación 2013).	-	-	-	-
Valoración media de la satisfacción con el personal que presta el Programa de Psicomotricidad Infantil. Indicador <u>nuevo</u> como consecuencia de la Evaluación 2012 (aplicación 2013).	-	-	-	-
Compromiso 04.- 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 o a persona autorizada con una serie de indicaciones o pautas a seguir por el interesado. Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la evaluación 2012. Se garantizará la intimidad y confidencialidad de los datos de los usuarios.				

Compromiso / indicador	2009	2010	2011	2012
Ficheros de datos personales sobre usuarios de Servicios de Medicina Deportiva declarados y debidamente mantenidos.	D.N.C	D.N.C	1	0
Porcentaje de informes médicos entregados personalmente en el Servicio de Medicina Deportiva. Este indicador <u>se elimina</u> como consecuencia de la Evaluación 2012 (aplicación 2013).	100	100	99	100

Compromiso 05.- El acceso a los Servicios de Medicina Deportiva se realizará previa petición de cita, telefónica o presencialmente, en cualesquiera de los Centros Deportivos Municipales que cuentan con dicho servicios, de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con el tiempo de espera desde que se solicita el servicio hasta que se presta sea superior a 8 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. Este indicador <u>se elimina</u> como consecuencia de la evaluación 2012 (aplicación 2013).	7	7	7	4
Tiempo medio de espera desde la hora en que se tiene la cita hasta la prestación del Servicio de Medicina Deportiva. Este indicador <u>se elimina</u> como consecuencia de la evaluación 2012 (aplicación 2013).	05:00	05:00	04:30	04:45
Valoración media de la satisfacción con el tiempo de espera desde que se solicita el servicio hasta que se presta de Medicina Deportiva.	D.N.C	8,52	8,98	9,50

Compromiso 06.- El tiempo de consulta o tratamiento es el establecido por los distintos protocolos. Antes de comenzar el tratamiento se informará al usuario de su previsible duración, garantizándose la continuidad del servicio durante el tiempo que se precise, de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con el tiempo de consulta o tratamiento sea superior a 8 puntos en una escala de 1 a 10.

Este compromiso ha modificado su redacción como consecuencia de la evaluación 2012. **El tiempo de consulta o tratamiento en los servicios de Medicina Deportiva es el establecido por los distintos protocolos. Antes de comenzar el tratamiento se informará al usuario de su previsible duración, garantizándose la continuidad del servicio durante dicho tiempo, de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con el tiempo de consulta o tratamiento sea igual o superior a 8 puntos en una escala de 1 a 10.**

Valoración media de la satisfacción con el tiempo de consulta o tratamiento establecido por el Servicio de Medicina Deportiva.	D.N.C	D.N.C	8,92	9,80
--	-------	-------	------	------

Compromiso 07.- Se prestarán unos Servicios de Medicina Deportiva de calidad de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios sea superior a 8.5 en una escala de 1 a 10; a tal efecto anualmente se realizarán encuestas de satisfacción a los usuarios (como mínimo una encuesta anual).

Asistencias de Medicina Deportiva que se prestan en los Centros. ESTANDAR 21.000	D.N.C	D.N.C	21.414	 19.403
Servicios de Medicina Deportiva que se prestan en los Centros Deportivos. GENERAL	32	33	28	28
Servicios de Medicina Deportiva que se prestan en los Centros Deportivos. (reconocimientos médicos)	10	10	10	10
Servicios de Medicina Deportiva que se prestan en los Centros Deportivos. (fisioterapia)	9	10	8	8
Servicios de Medicina Deportiva que se prestan en los Centros Deportivos. (escuela de espalda)	7	3	3	3
Servicios de Medicina Deportiva que se prestan en los Centros Deportivos. (acondicionamiento cardiovascular)	6	10	7	7

Compromiso / indicador	2009	2010	2011	2012
Los cuatro indicadores anteriores han <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Tipos de servicios de Medicina Deportiva que se prestan en los Centros Deportivos.	-	-	-	4
Valoración media de la satisfacción con el Servicio de Medicina Deportiva.	D.N.C	9,15	9,20	9,29
Valoración media de la satisfacción con el Programa de Psicomotricidad infantil. Indicador <u>nuevo</u> como consecuencia de la Evaluación 2012 (aplicación 2013).	-	-	-	-
<p>Compromiso 08.- Las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los Servicios de Medicina Deportiva 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.</p> <p>Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones. Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios de Medicina Deportiva y Psicomotricidad, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. Contestar el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo inferior a 30 días desde su presentación. Adoptar las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será igual o inferior a 30 días desde su presentación.</p>				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios médico-deportivos. Este indicador se ha <u>modificado</u> como consecuencia de la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones.	28	84	87	98
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios médico-deportivos contestadas en 15 días o menos. Este indicador se ha <u>modificado</u> como consecuencia de la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones.	42,31	D.N.C	D.N.C	51,72
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios médico-deportivos contestadas entre 16 días y 3 meses. Este indicador se ha <u>eliminado</u> como consecuencia de la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones.	38,46	D.N.C	47,13.	D.N.C
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios médico-deportivos contestadas en 30 días o menos desde su presentación. Este indicador se ha creado <u>nuevo</u> como consecuencia de la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones	-	-	-	59,77
Tiempo de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios médico-deportivos. Este indicador se ha creado <u>nuevo</u> como consecuencia de la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones	-	-	-	30

3.3.5. Opinión de la ciudadanía

3.3.5.1. Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la ciudad de Madrid

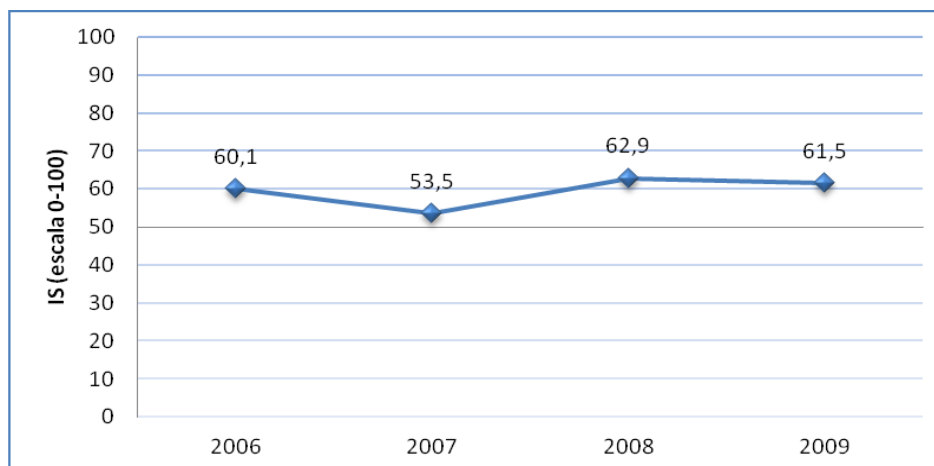
Los resultados de la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la ciudad de Madrid referidos al Área de Acción de Deportes se presentan a continuación. La satisfacción que manifiestan los entrevistados con las actividades e instalaciones deportivas municipales alcanza de media 6,1 puntos.

Gráfico 1: Satisfacción con las actividades e instalaciones deportivas municipales.

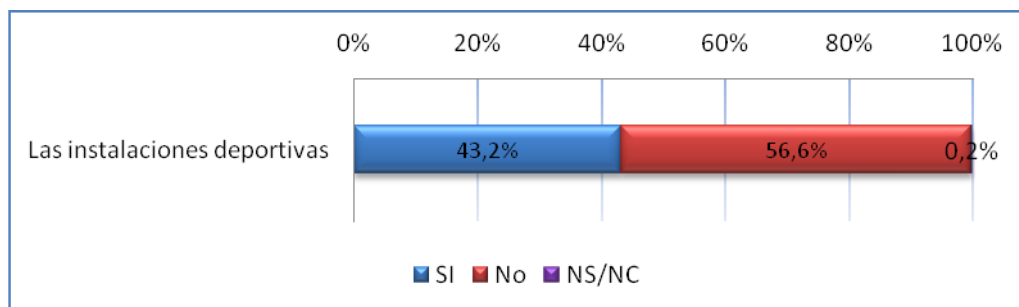


En cuanto a la evolución de la satisfacción con las actividades e instalaciones deportivas, aunque en 2012 se ha cambiado la escala de valoración, se aprecia que desde 2006 todos los valores se mantienen en el área de satisfacción.

Gráfico 2: Evolución del indicador de satisfacción con las actividades e instalaciones deportivas municipales 2006-2009



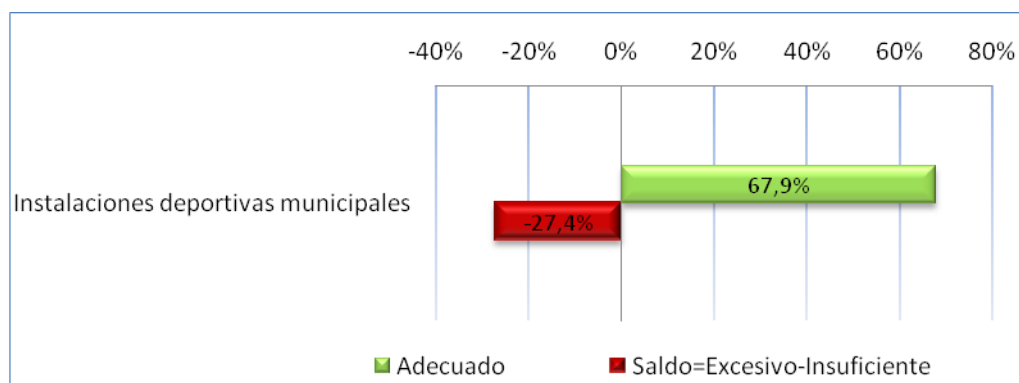
El grado de conocimiento que tienen los encuestados de las instalaciones deportivas municipales es bastante alto (sólo el 7,6% de los informantes no tiene opinión cuando se les pregunta por su satisfacción con estos servicios). Así, las instalaciones deportivas han sido utilizadas en el último año por el 43,2% de los entrevistados.

Gráfico 3: Uso de las instalaciones deportivas en el último año. Porcentaje de encuestados.


Respecto a la suficiencia de instalaciones disponibles en la ciudad en el ámbito deportivo, el porcentaje de encuestados que consideran que el número de instalaciones es el adecuado se sitúa en el 67,9%.

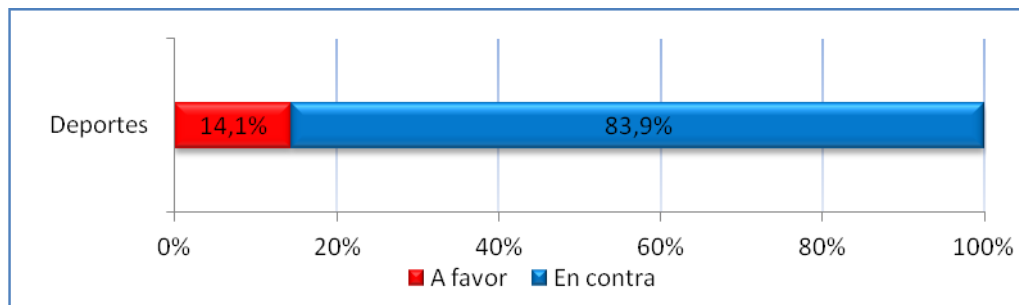
Tabla I: Valoración de la suficiencia del número de instalaciones deportivas municipales. Porcentaje de encuestados.

	Excesivo		Adecuado		Insuficiente		NS/NC		Total	
	%	(N)	%	(N)	%	(N)	%	(N)	%	(N)
Instalaciones deportivas municipales	0,2%	5	67,9%	1711	27,6%	696	4,3%	108	100,0%	2520

Gráfico 4: Valoración de la suficiencia del número de instalaciones deportivas. Porcentaje de entrevistados que opinan que su número es adecuado y saldo entre los que opinan que es excesivo-insuficiente.


En cuanto a las preferencias de ajuste de gasto, el porcentaje de los encuestados que están a favor de reducir recursos públicos en deportes ocupa el segundo lugar, justo detrás de las infraestructuras.

Gráfico 5: ¿Estaría a favor o en contra de que el Ayuntamiento gastara menos en deportes?



Analizando los datos de la satisfacción con las instalaciones deportivas en los 21 distritos, doce de ellos tienen notas que varían entre el 6,0 y el 6,7 de media. La puntuación más baja (5,5) corresponde al distrito de Salamanca, y la más alta (6,7), al de Moratalaz.

Satisfacción con...	Las actividades e instalaciones deportivas	
	(N)	Media
Centro	110	6,2
Arganzuela	110	5,8
Retiro	109	5,8
Salamanca	100	5,5
Chamartín	105	5,9
Tetuán	106	6,4
Chamberí	93	6,0
Fuencarral-El Pardo	117	6,0
Moncloa-Aravaca	110	5,8
Latina	100	5,8
Carabanchel	118	6,1
Usera	115	6,6
Puente de Vallecas	111	6,3
Moratalaz	119	6,7
Ciudad Lineal	115	6,5
Hortaleza	116	6,1
Villaverde	118	6,3
Villa de Vallecas	114	5,8
Vicálvaro	118	6,5
San Blas	116	5,9
Barajas	111	5,8
Madrid	2329	6,1

3.3.5.2. Estudios sectoriales

Desde el Área de Acción de Deportes, a lo largo de 2012 se han realizado cuatro estudios sectoriales que pueden consultarse en sitio web del Observatorio de la Ciudad en madrid.es.

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor
Encuestas de satisfacción 2012 a los/as usuarios/as de los programas médicos ofertados en Centros Deportivos Municipales	D.G. de Deportes
Encuesta de satisfacción de los usuarios de servicios deportivos en centros deportivos municipales enero-febrero 2012	D.G. de Deportes
Encuesta de Satisfacción de los Usuarios del Programa de Actividades Deportivas Municipales en la Nieve 2012 del Ayuntamiento de Madrid	D.G. de Deportes
Encuesta de satisfacción de los usuarios de las actividades de competición del Ayuntamiento de Madrid	Subdirección General de Apoyo y Coordinación. Atención al Ciudadano y Calidad. D.G. de Deportes

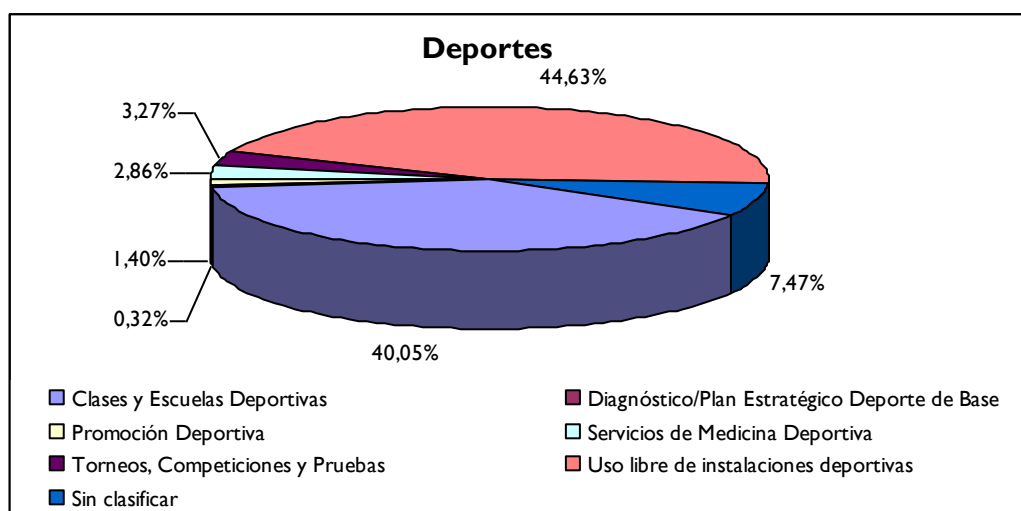
Los resultados globales de satisfacción que presentan estos estudios son los siguientes:

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Indicador de satisfacción
Encuestas de satisfacción 2012 a los/as usuarios/as de los programas médicos ofertados en Centros Deportivos Municipales	Valoración media con el servicio de medicina deportiva: 9,29 (escala de 0-10)
Encuesta de satisfacción de los usuarios de servicios deportivos en centros deportivos municipales enero-febrero 2012	Valoración media de satisfacción con los centros deportivos y sus equipamientos: 7,25 (escala 0-10)
Encuesta de Satisfacción de los Usuarios del Programa de Actividades Deportivas Municipales en la Nieve 2012 del Ayuntamiento de Madrid	Satisfacción global media: 8,32 (escala 1-10).
Encuesta de satisfacción de los usuarios de las actividades de competición del Ayuntamiento de Madrid	Satisfacción global media con los Juegos Deportivos Municipales: 6 (escala 1-10) Satisfacción global media con los torneos municipales: 6,1 (escala 1-10)

3.3.6. Sugerencias y Reclamaciones

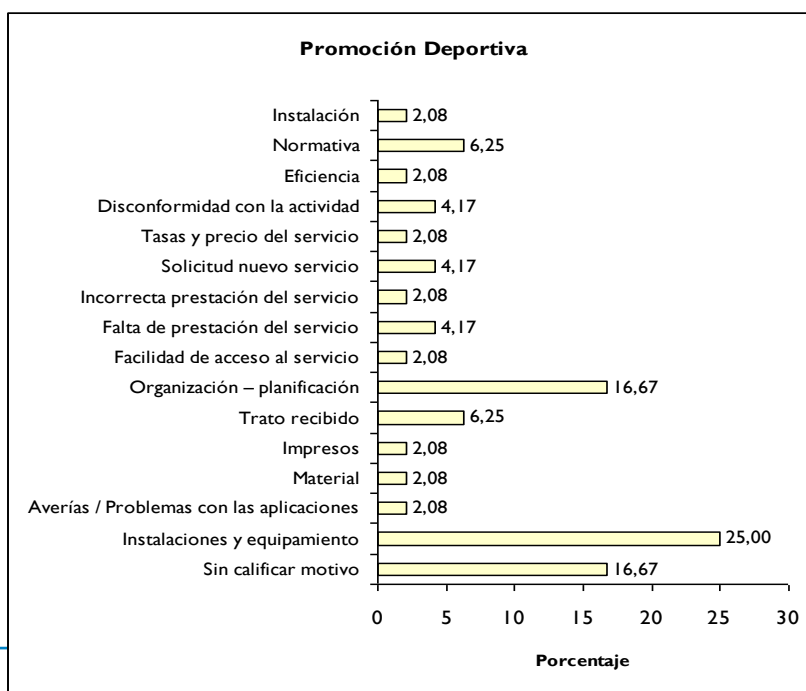
En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Deporte”, las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el **8,14 %** (3.434) del total de las tramitadas en 2012. (3.434 = 3.426 Deportes SYR + 8 Club de Campo Villa de Madrid).

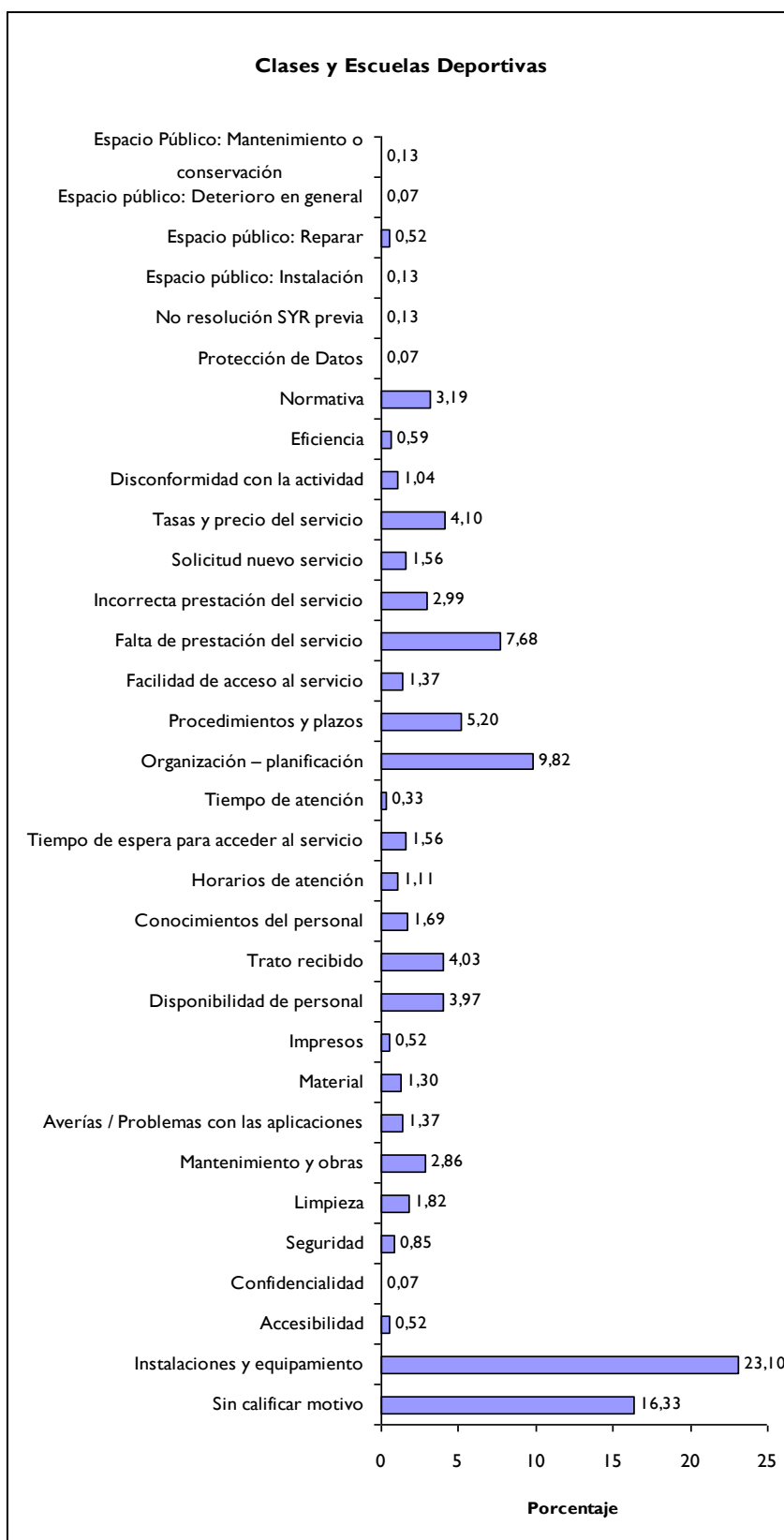
Por **submaterias**, de las tramitadas por SYR, la gran mayoría hacen referencia a “Uso libre de Instalaciones Deportivas” con un 44.63% (1.529). “Clases y Escuelas Deportivas” suponen el 40.05% (1.372) del total de las presentadas. Con porcentajes mucho menores, “Torneos, competiciones y pruebas deportivas” (112, un 3.27%), “Servicios de Medicina Deportiva” (98, un 2.86%) y ” Promoción deportiva” (48, un 1.40%).

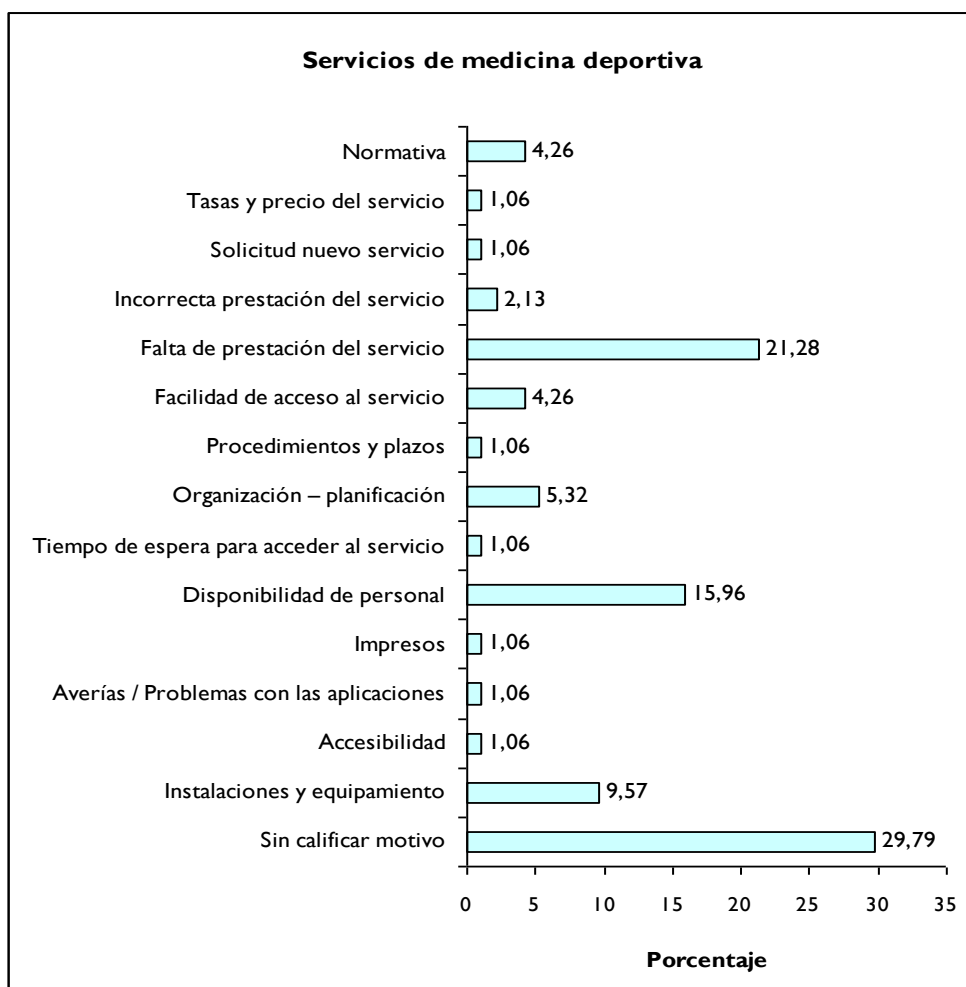
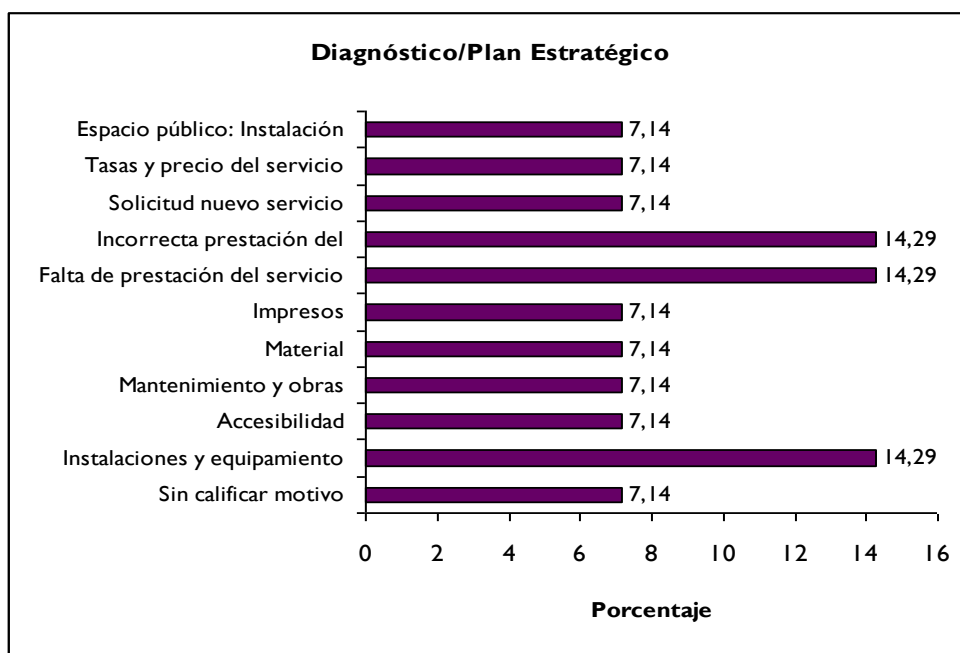


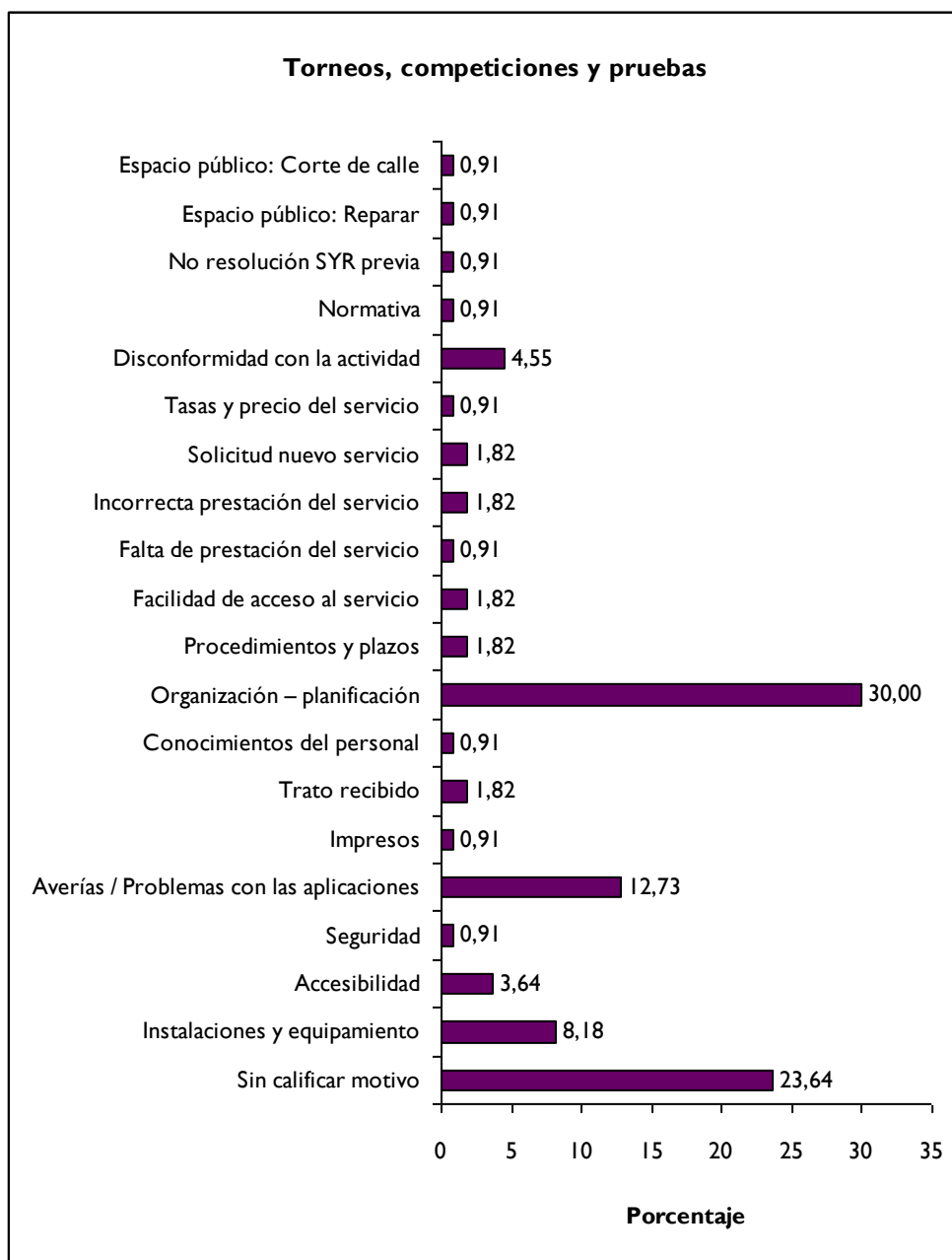
(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2013

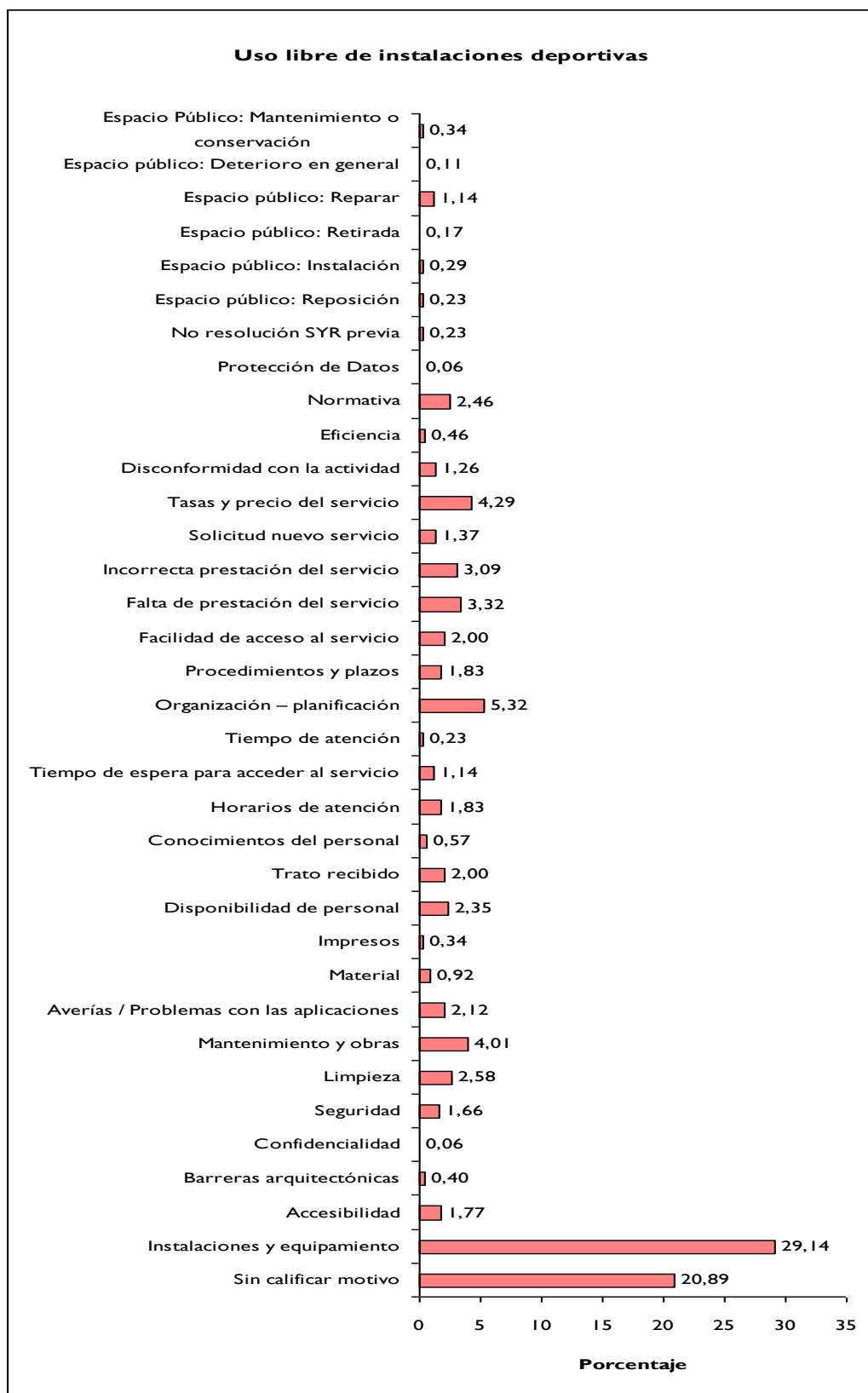
Los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR se recogen a continuación para cada una de las submaterias:











Los datos relativos a las **contestaciones** dadas por las unidades gestoras correspondientes (Dirección General de Deportes y Distritos) se recogen en la siguiente Tabla:

	Clases y escuelas deportivas	Diagnóstico/ Plan Estratégico Deporte de Base	Promoción Deportiva	Uso libre instalaciones deportivas	Torneos, competiciones y pruebas deportivas	Medicina deportiva
Tiempo medio de contestación (días)	40,13	51,65	40,95	41,41	27,21	30,36
Contestadas (1/4/2013)	1.297	10	47	1.428	107	87
Total submateria	1.372	11	48	1.529	112	98
Sin contestar	75	1	1	101	5	11
% Menos de 15 días	30,99	10,00	44,68	32,70	53,27	51,72
% Menos o igual a 30 días	49,34	50,00	57,45	47,90	73,83	59,77

3.4. Desarrollo Económico y Tecnológico

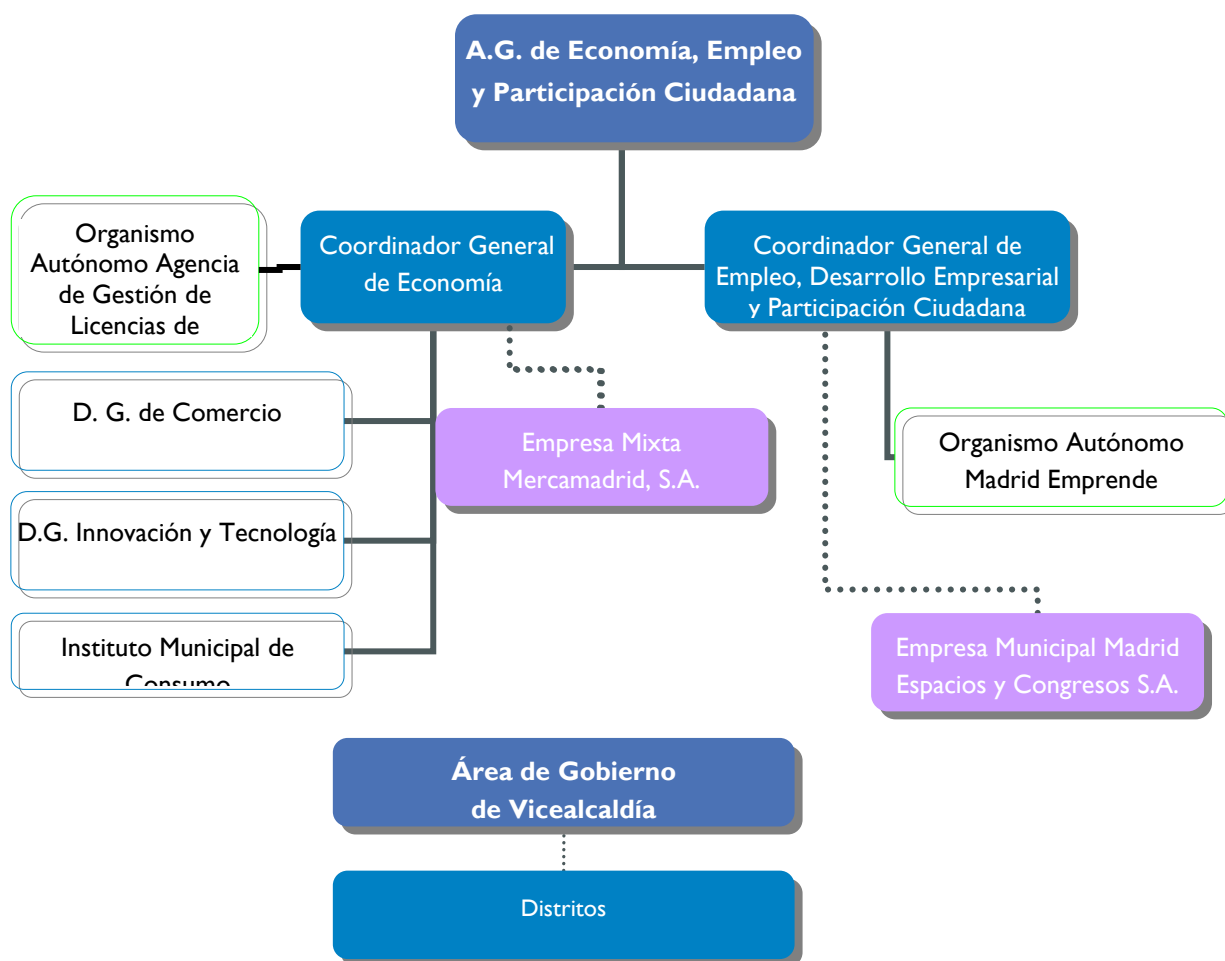
3.4.1. **Ámbito de actuación y recursos**

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 los ciudadanos.
- Planificación de las principales vías de actuación en el ámbito del consumo no alimentario.
- Vigilancia y control de establecimientos, bienes y servicios.
- Elaboración y propuesta de las líneas generales de actuación en materia de protección al consumidor.
- Información, asesoramiento y tramitación de reclamaciones del consumidor.
- Control y vigilancia de la venta ambulante.
- Impulso de medidas para el fomento, modernización y promoción del comercio.
- Fomento del asociacionismo en materia de comercio.
- Rehabilitación y promoción de mercados municipales.
- Dinamización del comercio de proximidad.
- Gestión de ayudas y subvenciones relacionadas con el comercio.
- Gestión de licencias de actividad (AGLA)

Estructura orgánica 2012
















Presupuesto del Área de Acción “Desarrollo Económico y Tecnológico”

Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Desarrollo Económico y Tecnológico en 2012	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	44.058.759,40
Empresas Municipales	72.257.973,00
Total Ayuntamiento, Organismos Autónomos y Empresas Municipales	116.316.732,40
Eliminaciones	-146.940,03
Total consolidado	116.169.792,37




Evolución del presupuesto no financiero consolidado ejecutado en el AA Desarrollo Económico y Tecnológico			
	Presupuesto ejecutado en el AA Desarrollo Económico y Tecnológico	% respecto a Presupuesto total consolidado de Ayuntamiento, OAAA y Empresas Municipales	
2009	144.550.741,22	2,82%	
2010	117.585.367,44	2,18%	
2011	140.379.805,86	2,97%	
2012	116.169.792,37	2,74%	

3.4.2. Principales indicadores

Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Desarrollo Económico y Tecnológico.	Porcentaje	GM	2,82	2,18	2,97	2,74	-		2,74
Crecimiento de la economía de la ciudad de Madrid.	Tasa de variación interanual (%)	C	-3,4	-0,5	0,5	-1,3	-		1,3
Producto interior bruto per capita de la Ciudad de Madrid.	Ratio de euros x hab	C	38.842	38.172	39.369	39.014	-		37.222
Confianza empresarial de la ciudad de Madrid.	Saldo de -100 (peor valor) a +100 (mejor valor)	C	-28,5	-12,3	-13,8	-26,6	-		3,6
Creación de nuevas empresas.	Total empresas creadas	C	9.953	10.606	11.262	11.422	-		13.484
Empleos netos creados en la Ciudad de Madrid.	Incremento absoluto en el nº afiliados	C	-90.350	-28.707	-10.730	-51.914	-		-36.746
Proyectos empresariales asesorados por los servicios municipales.	Total de proyectos	GM	7.217	8.920	12.671	20.081	-		8.509

Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Emprendedores atendidos por los servicios de asesoramiento empresarial municipal.	<i>Total de emprendedores</i>	GM	13.339	19.794	20.937	31.325	-		15.025
Satisfacción ciudadana con la facilidad para emprender un negocio en la ciudad de Madrid.	<i>Indicador de satisfacción (escala 0-100)</i>	C				32,3	-		-
Inversión Extranjera directa en Madrid.	<i>Millones de euros</i>	C	8.094,1	4.439,7	13.130,5	8.727,8	-		13.434,1
Empresas extranjeras atendidas para iniciar su actividad en Madrid.	<i>Total de empresas</i>	GM			110	131	250		121
Congresos internacionales celebrados en Madrid.	<i>Total eventos validados</i>	C	87	114	130	164	-		112
Acceso a Internet.	<i>Porcentaje de internautas</i>	C	59,0	63,0	65,4	D.N.C.	-		54,3
Implantación del comercio electrónico en las empresas madrileñas.	<i>Porcentaje empresas con comercio electrónico</i>	C	52,4	46,9	60,2	D.N.C.	-		45,6
Valoración de la situación económica familiar.	<i>Porcentaje de personas que opinan que la situación económica es mejor o igual que hace un año</i>	C	41,9	40,9	36,2	34,7	-		41,7
Confianza del consumidor madrileño.	<i>Porcentaje de personas que piensan de manera positiva</i>	C	31,0	29,1	29,1	24,1	-		32,6
Inspecciones de consumo no alimentario.	<i>Total de inspecciones</i>	GM	12.707	11.989	12.867	12.382	-		9.482
Reclamaciones recibidas en la Oficina Municipal de Información al Consumidor.	<i>Total de reclamaciones</i>	GM	52.043	43.383	41.970	41.158	-		39.090

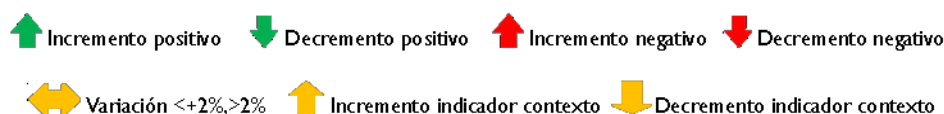
Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Solicitudes de arbitraje realizadas por los consumidores.	Total solicitudes	GM	2.056	1.808	2.250	2.243			2.251
Recursos económicos destinados al fomento del comercio y la hostelería de la ciudad de Madrid.	Total de euros	GM	31.689.660	136.677.513	27.459.284	22.283.904			32.400.181
Inversión destinada a la promoción de las TIC en las PYMES comerciales.	Total de euros	GM	600.000	548.550	250.000	169.797			392.087
Inversiones destinadas a la formación en el sector comercial y hostelero.	Total de euros	GM	1.289.967	946.018	515.357	753.126			876.117
Inversiones destinadas a la realización de campañas publicitarias para la promoción turística de Madrid como destino de compras.	Total de euros	GM	4.524.730	4.310.546	4.173.176	4.600.061			4.402.128
Inversiones destinadas a la renovación y promoción de ejes comerciales.	Total de euros	GM	18.043.100	111.248.903	393.679	102.372			32.447.013
Inversiones destinadas a modernización de mercados municipales.	Total de euros	GM	6.901.854	16.101.153	20.140.411	16.603.729			13.841.787
Inversiones en promoción, mejora de la gestión, fomento del asociacionismo y formación del sector comercial.	Total de euros	GM	1.137.246	2.088.091	1.986.661	54.820			1.547.683
Licencias de actividad concedidas.	Total de licencias concedidas	GM		5.272	10.442	11.025			8.913

Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Tiempo medio de tramitación de licencias de actividad.	Media de días	GM		79	89	126			98
Expedientes sancionadores y de disciplina urbanística iniciados sobre actividades.	Total de expedientes iniciados	GM		1.275	6.274	3.746			3.765
Porcentaje de inspecciones realizadas sobre licencias de actividad concedidas.	Porcentaje sobre el total de licencias concedidas	GM		32	31	33	33		32

Notas:

D.N.C = Datos No Cargados

En la columna "Tipología" se señala si el indicador recoge información relativa a las competencias municipales, es decir, es de gestión municipal -GM-, o bien si se trata de un indicador de contexto o de ciudad -C-.



En la columna "Media periodo disponible" se calcula la media de los datos disponibles para cada indicador, siendo la fecha límite de inicio de la serie el año 2004.

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 2012.

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Agilización en la tramitación de licencias de actividad económica	11	-	10	1	-
Apoyo a la inversión extranjera	9	-	9	-	-
Catedral de las Nuevas Tecnologías	3	1	2	-	-
Comercio seguro	6	1	5	-	-

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Competitividad e innovación empresarial	5	1	4	-	-
Defensa de los consumidores	14	1	9	4	-
Desarrollo y modernización de espacios empresariales e industriales	20	-	17	3	-
Dinamización y modernización de la actividad comercial	9	-	9	-	-
Financiación y beneficios fiscales para emprendedores	9	2	6	-	1
Fomento de la cultura emprendedora	9	-	8	1	-
Impulso al talento y la tecnología	9	-	8	1	-
Impulso y Modernización de las empresas de Mercamadrid	8	-	6	2	-
Mejora de la gestión empresarial	5	-	2	3	-
Plan de innovación y transformación de los mercados de Madrid	15	1	10	-	4
Tecnología para una ciudad inteligente	5	-	5	-	-
Wifi Madrid	2	-	2	-	-
Total	139	7	112	15	5

3.4.4. Compromisos de calidad

En el ámbito de esta Área de Acción, el 5 de junio de 2008 se aprobó la **Carta de Servicios de la Oficina Municipal de Información al Consumidor**, y en el año 2012 se aprobó la Carta de Servicios de la **Agencia de Gestión de Licencias de Actividades**.

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

Fecha Aprobación: 5 de junio de 2008
 Fecha Evaluación 2012: 29 de mayo de 2013

La **Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)** de Madrid, cuyos servicios se prestan a través del **Instituto Municipal de Consumo** y los **Distritos**, tiene como misión principal la de proteger y defender los

derechos en materia de consumo de los madrileños, mediante la información y orientación a los consumidores y usuarios, la tramitación de aquellas reclamaciones y denuncias que se presenten en materia de consumo, así como la mediación en los conflictos que puedan surgir como consecuencia de las reclamaciones presentadas.

El Instituto Municipal de Consumo 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 la OMIC se comprometen a:

 Nivel de calidad no alcanzado D.N.C = Datos No Cargados

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Atender a los consumidores con personal debidamente cualificado en materia de consumo, suministrando información correcta y actualizada, e informando del contenido y trámites de sus consultas, reclamaciones o denuncias, de modo que el 75 % de los usuarios estén satisfechos con la información recibida y que la satisfacción media en cuanto a la preparación del personal sea de 7,5 puntos en una escala de 0 a 10.				
Porcentaje de usuarios satisfechos con la información y orientación recibidas por la OMIC en relación con el total de encuestados.	D.N.C.	98,80	99,35	98,33
Quejas y sugerencias recibidas en relación a la preparación del personal de la OMIC. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	0	1	0	0
Satisfacción media otorgada por los encuestados al atributo preparación del personal para desempeñar su trabajo en la encuesta periódica de satisfacción.	6,73	9,10	9,16	8,76
Compromiso 02.- Prestar una atención personalizada e individualizada, proporcionando un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible, de modo que el 75 % de los usuarios estén satisfechos con el trato recibido y que la satisfacción media de los usuarios en cuanto a estos atributos sea de 7,5 en una escala de 0 a 10.				
Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido en la OMIC.	69,85	98,50	99,48	99,07
Satisfacción media otorgada por los encuestados al atributo amabilidad y cortesía en la encuesta periódica de satisfacción.	7,36	9,40	9,38	9,04
Satisfacción media otorgada por los encuestados al atributo claridad y comprensibilidad en la encuesta periódica de satisfacción.	6,52	9,30	9,31	8,90
Compromiso 03.- Atender de forma presencial en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), en un tiempo medio de espera no superior a los 15 minutos.				
Este compromiso y sus indicadores <u>se eliminan</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
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. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	D.N.C.	100	100	91,9

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Quejas y reclamaciones recibidas en la OMIC en relación con el tiempo de espera para ser atendido. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	2	3	1	0
Compromiso 04.- 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. Este compromiso <u>pasa a ser el 03</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Porcentaje de citas previas que se ofrecen a los consumidores con una demora igual o menor de 7 días laborables.	66,11	84,96	87,98	94
Compromiso 05.- Informar al consumidor de la derivación del expediente de reclamación y denuncia a otro órgano competente para resolver e informar sobre el estado de la tramitación del expediente, siempre que el ciudadano lo solicite. Este compromiso y sus indicadores <u>se eliminan</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Porcentaje de consumidores / usuarios que han sido informados por la OMIC de la derivación de sus expedientes a otros órganos. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	98,39	100	D.N.C.	23,06
Porcentaje de expedientes derivados por la OMIC a otros órganos Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	26,40	24,53	D.N.C.	100
Quejas y reclamaciones recibidas en la OMIC por no haber recibido la información solicitada sobre un expediente. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	7	1	2	0
Compromiso 06.- 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 a la que corresponda su gestión. Este compromiso <u>pasa a ser el 04</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Porcentaje de reclamaciones que son tramitadas en la OMIC en un plazo máximo de 2 meses.	81,93	75,43	D.N.C.	83,76
Compromiso 07.- Mediar en los conflictos entre consumidores y comerciantes propiciando la resolución voluntaria de los mismos, de modo que se resuelvan favorablemente para el consumidor al menos un 35 % de los mismos. Este compromiso <u>pasa a ser el 05</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Porcentaje de mediaciones positivas para el consumidor con respecto al total de reclamaciones en las que la OMIC municipal ha realizado labores de mediación.	42,86	39,09	D.N.C.	D.N.C.
Compromiso 08.- 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. Este compromiso y su indicador <u>se eliminan</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
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. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	1,24	2,38	D.N.C.	D.N.C.
Compromiso 09.- Facilitar el acceso al Sistema Arbitral de Consumo en aquellas reclamaciones en las que no alcance acuerdo en la mediación. Este compromiso y su indicador <u>se eliminan</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Porcentaje de expedientes remitidos a la Junta Arbitral sobre el total de tramitados por la OMIC. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012	10,69	8,35	4,83	4,97
Compromiso 10.- Comunicar al consumidor, concluida la tramitación de su expediente el resultado de la misma, dentro de un plazo no superior a dos meses desde su inicio en la OMIC correspondiente a la que corresponda su tramitación. Este compromiso y su indicador <u>se eliminan</u> como consecuencia de la Evaluación 2012				

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Porcentaje de comunicaciones en el plazo máximo de dos meses, frente a las comunicaciones totales enviadas por la OMIC. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	81,93	75,74	D.N.C.	83,76
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 puedan facilitar a los consumidores. Este compromiso y su indicador <u>se eliminan</u> como consecuencia de la Evaluación 2012				
Hojas de reclamaciones entregadas a empresas y comerciantes por la OMIC. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	134.773	97.108	67.902	99.759
Compromiso 12.- Mantener actualizados los contenidos de la Web municipal relativos a la Oficina Municipal de Información al Consumidor. Este compromiso <u>pasa a ser el 06</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Actualizaciones realizadas en la página web de la OMIC.	D.N.C.	25	25	27
Quejas o reclamaciones recibidas al año en la OMIC en relación con una información no actualizada en la Web.	0	0	0	1
Compromiso 13.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios que se prestan, contestándolas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. El 60 % de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas por la OMIC se contestarán en 15 días o menos y el resto en menos de 2 meses. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será igual o menor a 30 días. Este compromiso <u>modifica</u> su redacción como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones y <u>pasa a ser el 07</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados por la OMIC. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	55	20	18	33
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la OMIC contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	61	90	93,33	43,75
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la OMIC contestadas entre 16 días y 3 meses. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	39	10	6,67	9,68
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la OMIC contestadas en un plazo menor o igual a 30 días. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	71,88
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la OMIC. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	27

Carta de Servicios de la Agencia de Gestión de Licencias de Actividades

Fecha Aprobación: 26 de abril de 2012

Fecha Evaluación 2012: 7 de junio de 2013

La **Agencia de Gestión de Licencias de Actividades** nace en abril de 2010 como consecuencia de la adopción por el Ayuntamiento de Madrid de un nuevo modelo de gestión de este tipo de licencias, reflejado en la Ordenanza de Gestión de Licencias Urbanísticas de Actividades, de 29 de junio de 2009 (OGLUA).

La Agencia es responsable del seguimiento y desarrollo de la OGLUA, garantizando en colaboración con las Entidad Colaboradora de Licencias Urbanísticas (ECLU), la implantación de actividades, así como cualquier actuación urbanística (nuevas obras, modificación de actividades, instalación de elementos industriales, etc) relacionada con las mismas, y que éstas se ajusten a derecho según los procedimientos establecidos.

Así mismo, la Agencia es responsable de la inspección, sanción y restablecimiento de la legalidad urbanística y del seguimiento del control periódico de actividades realizado por las ECLU prestando los siguientes servicios:


- Garantizar que la implantación o actuación urbanística relacionadas con las actividades se ajusten a derecho, mediante la gestión y control previo o posterior de comunicaciones previas, licencias y declaraciones responsables.
- Realizar, previa solicitud del titular a las ECLU, el control periódico obligatorio previsto en la OGLUA de las actividades que tengan una incidencia en el medio ambiente, seguridad de las personas, o en la afluencia de público y aquellas sometidas a la Ley de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas, con objeto de verificar que las mismas se mantienen ajustadas a la normativa vigente cuando esta así lo establezca (a partir del 1 de abril de 2013).
- Garantizar que las actividades se ajustan a derecho mediante la inspección y disciplina urbanística, aplicando las sanciones que procedan.
- Gestionar la colaboración público-privada en materia de acreditación mediante el Convenio de Colaboración con ENAC, autorizar a las ECLU y supervisarlas.

En su Carta de Servicios el AGLA se comprometen a:

● Nivel de calidad no alcanzado D.N.C = Datos No Cargados

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Supervisar al menos un 20% de los certificados de conformidad emitidos. En el 80% de los procedimientos de comunicaciones previas, implantación y/o modificación de actividades, y procedimiento ordinario abreviado la supervisión se efectuará en menos de 48 horas.				
Porcentaje de certificados supervisados en plazo (comunicación previa e implantación y/o modificación de actividades sin licencia de funcionamiento y procedimientos ordinarios abreviados)	---	---	---	100
Porcentaje de certificados supervisados.	---	---	---	D.N.C.
Compromiso 02.- Para los procedimientos de declaración responsable con certificado de conformidad, comunicación previa e implantación y/o modificación de actividades el plazo máximo de emisión del certificado de conformidad desde documentación completa será igual o inferior a 15 días.				

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Tiempo medio de emisión del certificado de conformidad desde documentación completa.	---	---	---	D.N.C.
Porcentaje de certificados de conformidad de comunicaciones previas y de declaraciones responsables que se emiten dentro del plazo máximo de 15 días.	---	---	---	D.N.C.
<p>Compromiso 03.- El tiempo medio de concesión de la licencia para el procedimiento de implantación o modificación de actividades con inspección de funcionamiento y procedimiento ordinario abreviado no superará el mes desde la solicitud de comprobación, siempre que la documentación esté completa y correcta, hasta que se lleva a cabo la comprobación y 15 días en emitir la licencia tras dicha comprobación favorable. Para procedimiento ordinario común, el tiempo medio resolución de la licencia urbanística, será de un mes descontando los tiempos de obtención de informes y el tiempo medio para obtener la licencia de primera ocupación y funcionamiento, no superará el mes desde la solicitud de comprobación, siempre que la documentación esté completa y correcta, hasta que se lleva a cabo la comprobación y 30 días en emitir la licencia tras dicha comprobación favorable.</p>				
Tiempo medio de obtención de licencia desde la solicitud de visita de comprobación hasta acta favorable para procedimiento de implantación o modificación de actividades y procedimiento ordinario abreviado.	---	---	---	15
Tiempo medio de resolución de la licencia urbanística.	---	---	---	D.N.C.
Tiempo medio de resolución de la licencia de primera ocupación o funcionamiento.	---	---	---	D.N.C.
<p>Compromiso 04.- El tiempo medio en realizar el alta en censo de locales o el requerimiento documental en las transmisiones de licencias urbanísticas será igual o inferior a 6 días.</p>				
Tiempo medio de alta en el censo o requerimiento.	---	---	---	7
<p>Compromiso 05.- El tiempo medio de obtención de la resolución de consulta común o especial urbanística será de 15 días para las comunes y 30 días para las especiales.</p>				
Porcentaje de consultas urbanísticas comunes resueltas en plazo por el AGLA.	---	---	---	100
Porcentaje de consultas urbanísticas especiales resueltas en plazo por el AGLA	---	---	---	100
<p>Compromiso 06.- Difundir entre los interesados, información sobre las actividades que están a control periódico y la forma de realizarse, impartiendo al menos 3 acciones divulgativas.</p>				
Acciones de divulgación sobre las actividades que están sujetas a control periódico a colectivos involucrados.	---	---	---	1
<p>Compromiso 07.- Garantizar que las obras ejecutadas y las actividades autorizadas se ajustan a los certificados de conformidad/licencias emitidos, realizando inspecciones como mínimo al 33% los mismos.</p>				
Porcentaje de inspecciones sobre certificados de conformidad emitidos (comunicaciones previas más implantación y/o modificación de actividades s/funcionamiento) 33%.	---	---	---	33
Porcentaje de inspecciones acordes con el certificado sobre los certificados de conformidad emitidos.	---	---	---	100
<p>Compromiso 08.- Realizar 3 campañas de inspección al año a aquellas actividades con especial afección a los ciudadanos por distintas materias.</p>				
Campañas de inspección realizadas por el AGLA	---	---	---	3

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 09.- Constatar las obras denunciadas por los particulares realizando, cuando proceda, una inspección de comprobación antes del transcurso de 10 días hábiles desde la entrada de la denuncia en el registro del órgano competente para su resolución. En todo caso, se comunicará por medios telemáticos la fecha de la visita de inspección y las medidas a adoptar que procedan. Dictar órdenes de paralización de obras en menos de 5 días hábiles desde la entrada en el AGLA de los boletines de denuncia.				
Inspecciones realizadas en plazo.	---	---	---	100
Órdenes de paralización dictadas en plazo.	---	---	---	D.N.C.
Compromiso 10.- Tramitar las denuncias por infracciones muy graves en menos de 5 meses en el 75% de los casos (plazo máximo legal establecido 6 meses).				
Porcentaje de procedimientos sancionadores muy graves finalizados antes de 5 meses. ESTANDAR 100	---	---	---	 74
Compromiso 11.- Analizar las infracciones más reiteradas y realizar, al menos, 2 acciones para minimizar dichas infracciones (guías divulgativas, reuniones con las Asociaciones del sector...).				
Guías elaboradas por el AGLA sectores específicos publicados en la Web. Estándar 1.	---	---	---	1
Reuniones del AGLA con asociaciones y representantes de colectivos involucrados.	---	---	---	1
Compromiso 12.- La información relativa a la Implantación de Actividades en la ciudad de Madrid recogida en la web municipal será accesible y estará actualizada. Al menos una vez al año se revisarán y actualizarán todos los contenidos.				
Actualizaciones anuales de la página web del AGLA.	---	---	---	1
Compromiso 13.- Proporcionar a los ciudadanos información útil y permanentemente actualizada sobre los servicios, trámites y gestiones que se realizan efectivamente en la AGENCIA, de manera sencilla y eficiente.				
Grado de satisfacción con la información suministrada presencialmente en la Agencia	---	---	---	D.N.C.
Emisión periódica de folletos informativos o boletines digitales actualizados, realizados por el AGLA	---	---	---	1
Compromiso 14.- Atender las peticiones de información y consulta urbanística, proporcionando información clara y precisa con un trato amable y cortés; siendo la valoración media de los usuarios con dichos servicios superior o igual a 6,5 puntos, en una escala de 0 a 10.				
Valoración media de los usuarios de los servicios de información urbanística, del trato recibido en la Agencia.	---	---	---	6,50
Compromiso 15.- Atender las peticiones de información sobre expedientes urbanísticos disciplinarios y sancionadores, proporcionando información clara y precisa con un trato amable y cortés; con respeto a la intimidad y confidencialidad del ciudadano, facilitando medios y espacios adecuados para realizar esta tarea, siendo la valoración media de los usuarios con dichos servicios superior o igual a 6,5 puntos, en una escala de 0 a 10.				
Valoración media de los usuarios de los servicios de información sobre expedientes urbanísticos, disciplinarios y sancionadores, del trato recibido en la Agencia.	---	---	---	6,50

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 16.- Incorporar al menos un nuevo trámite en la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid.				
Trámites implantados a la sede electrónica del Ayuntamiento.	---	---	---	D.N.C.
Compromiso 17.-Asesorar, establecer criterios y formar, en su caso, al personal de las ECLU para la prestación de un mejor servicio realizando como mínimo 4 talleres anuales, 1 prueba teórico práctica y 2 reuniones anuales de seguimiento.				
Talleres de formación realizados por el AGLA.	---	---	---	4
Pruebas teórico-prácticas realizadas por el AGLA.	---	---	---	1
Reuniones anuales con las ECLU.	---	---	---	2
Compromiso 18.- Colaborar con ENAC formando parte del equipo auditor como expertos técnicos, en la realización de las todas las auditorías de seguimiento de las acreditaciones, con objeto de verificar si se cumplen con los requisitos técnicos establecidos en la normativa vigente de aplicación.				
Porcentaje de auditorías en las que participan los técnicos de la Agencia.	---	---	---	100
Compromiso 19.- Promover la revisión de la normativa a fin de simplificar los procedimientos que afecten a la Agencia realizando al menos una vez al año una propuesta de revisión o modificación de de la normativa.				
Propuestas de revisión efectuadas	---	---	---	D.N.C.
Normas modificadas a instancias de la Agencia.	---	---	---	1
Porcentaje de actividades que se tramitan por un procedimiento más sencillo.	---	---	---	73
Compromiso 20.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas 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. Contestar el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Adoptar las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días o menos desde su presentación. Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el AGLA.	---	---	---	363
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el AGLA contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación	---	---	---	D.N.C.
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el AGLA contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	---	---	---	D.N.C.
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas el AGLA.	---	---	---	D.N.C.

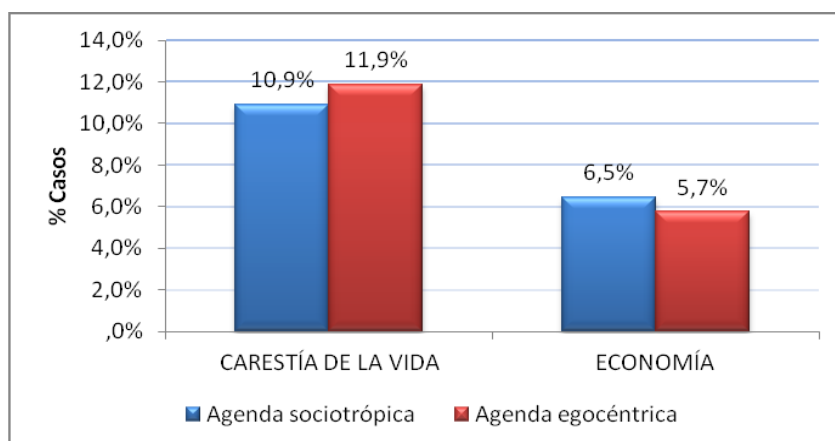
3.4.5. Opinión de la ciudadanía

3.4.5.1. Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la ciudad de Madrid

La Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la ciudad de Madrid referida a 2012 presenta los siguientes resultados en el área de acción de Desarrollo Económico y Tecnológico.

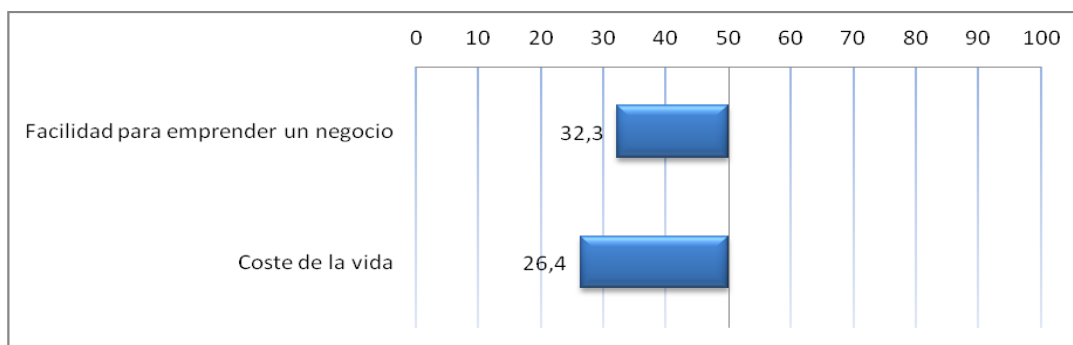
En consonancia con la coyuntura actual de crisis económica, los problemas relacionados con la economía han pasado a ocupar los primeros puestos de la clasificación de los principales problemas de la ciudad y también de los que, personalmente, más afectan a los ciudadanos. En concreto, la carestía de la vida se ha situado en el sexto lugar de los problemas de la ciudad, nombrado por un 10,9% de los encuestados, y un 11,9% se sienten afectados personalmente por él. Asimismo, los problemas relacionados con la economía ocupan el noveno lugar en las preocupaciones de los madrileños, pues lo nombran el 6,5%, aunque algo menos, el 5,7%, se muestran afectados a nivel personal por este problema.

Gráfico 1: Porcentaje de encuestados que nombran la economía y la carestía de la vida como problemas de la ciudad (agenda sociotrópica) o como problemas que más les afectan (agenda egocéntrica).



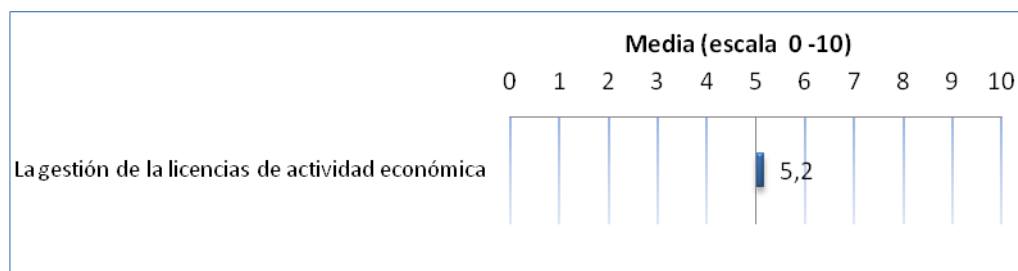
El coste de la vida y la facilidad para emprender un negocio en Madrid, como aspectos determinantes de la calidad de vida en la ciudad, ha sido poco valorados entre los madrileños encuestados. De hecho, el coste de la vida ha sido el aspecto peor valorado, ya que el 80,5% está poco o nada satisfecho con él, lo que arroja un índice de sólo 26,4. En cuanto a la facilidad para emprender un negocio, también se valora en el área de insatisfacción, ya que el índice es 32,5, con un 65,9% poco o nada satisfecho con esta cuestión.

Gráfico 2: Indicador de satisfacción con la facilidad para emprender un negocio y con el coste de la vida.



La encuesta de 2012 ha incorporado una nueva pregunta destinada a conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos con la gestión de las licencias de actividad económica para abrir nuevos negocios. Dichas licencias pasaron a gestionarse desde el 1 de abril de 2010 por las llamadas ECLUS, que son agencias colaboradoras del Ayuntamiento de Madrid para la gestión de licencias urbanísticas. La satisfacción con la gestión de licencias para la actividad económica obtiene una puntuación media de 5,2 puntos.

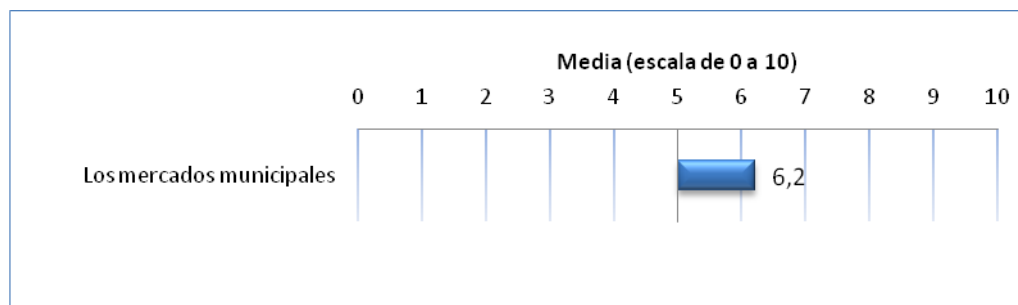
Gráfico 3: Satisfacción con la gestión de las licencias de actividad económica.



Hay que señalar que un importante porcentaje de entrevistados (el 25,2%) no sabe o no contesta a la pregunta sobre la satisfacción con la gestión de licencias. Este elevado dato está en consonancia con el bajo porcentaje de encuestados que manifiesta haber sido usuario del servicio de gestión de licencias, que se sitúa en el 6,8%.

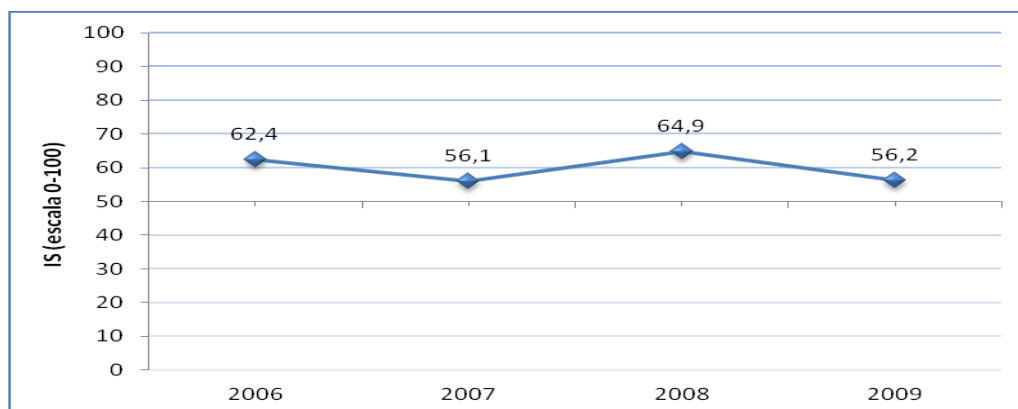
Respecto a los servicios municipales relacionados con el consumo, la satisfacción con los mercados municipales se sitúa en una puntuación media de 6,2. Además, los mercados municipales son bien conocidos y utilizados por los encuestados; sólo un 3,8 % de los informantes no tiene opinión cuando se le pregunta por su satisfacción con ellos y un 56,2 % dice haberlos utilizado a lo largo del último año anterior a la encuesta.

Gráfico 4: Satisfacción con los mercados municipales.



El indicador de satisfacción con los mercados municipales de años anteriores, seguía una tendencia ligeramente descendente desde 2006 en que se inició la serie, si bien en 2012 parece haberse remontado esta evolución, considerando el valor medio de satisfacción registrado.

Gráfico 5: Evolución de la satisfacción con los mercados municipales. Indicador de satisfacción (escala 0-100).

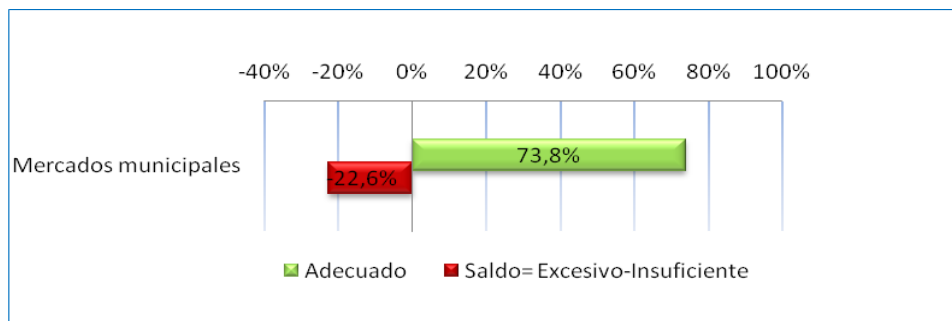


En cuanto a la suficiencia del número de mercados en la ciudad de Madrid, el porcentaje de encuestados que considera que es el adecuado supera el 73,8 %. Ocupa el tercer lugar en la escala de clasificación de suficiencia de recursos públicos para los servicios por los que se ha preguntado, debajo de las líneas de autobús de la EMT y las oficinas del Ayuntamiento para realizar trámites.

Tabla I: Valoración de la suficiencia de los mercados municipales.

	%	(N)	%	(N)	%	(N)	%	(N)	%	(N)
Mercados municipales	3%	8	73,8%	1859	22,9%	578	3,0%	75	100,0%	2520

Gráfico 6: Valoración de la suficiencia de los mercados municipales. Porcentaje de entrevistados que opinan que el número de mercados es adecuado y saldo entre los que opinan que excesivo-insuficiente.



Por distritos, también se aprecian diferencias en la satisfacción con los mercados municipales, con puntuaciones medias que van del 5,8 de Moncloa-Aravaca, Retiro y Arganzuela hasta el 6,8 de Tetuán.

Satisfacción con...	Los mercados municipales	
	(N)	Media
Centro	118	6,5
Arganzuela	116	5,8
Retiro	113	5,8
Salamanca	116	5,9
Chamartín	116	6,0
Tetuán	119	6,8
Chamberí	109	6,5
Fuencarral-El Pardo	117	6,0
Moncloa-Aravaca	109	5,8
Latina	116	6,3
Carabanchel	117	5,9
Usera	117	6,5
Puente de Vallecas	112	6,5
Moratalaz	118	6,7
Ciudad Lineal	113	6,3
Hortaleza	116	6,2
Villaverde	117	6,2
Villa de Vallecas	117	5,9
Vicálvaro	115	6,6
San Blas	117	5,9
Barajas	113	5,9
Madrid	2425	6,2

3.4.5.2. Estudios sectoriales

Desde el Área de Acción de Desarrollo Económico y Tecnológico, a lo largo de 2012 se han realizado seis estudios sectoriales que pueden consultarse en sitio web del [Observatorio de la Ciudad](http://Observatorio.de.la.Ciudad) en madrid.es.

Nombre del Estudio. Año	Órgano Promotor
Barómetro de Consumo de la ciudad de Madrid. Resumen anual 2012	Instituto Municipal de Consumo
Barómetro de Consumo de la ciudad de Madrid. Tercer cuatrimestre 2012	Instituto Municipal de Consumo
Barómetro de Consumo de la ciudad de Madrid. Segundo cuatrimestre 2012	Instituto Municipal de Consumo
Barómetro de Consumo de la ciudad de Madrid. Primer cuatrimestre 2012	Instituto Municipal de Consumo
Encuesta para la evaluación de indicadores de la carta de servicios de la O.M.I.C relacionados con la valoración ciudadana del servicio durante el año 2012	Instituto Municipal de Consumo
Encuesta de satisfacción de los propietarios de establecimientos comerciales de la ciudad de Madrid sobre la inspección de consumo y el procedimiento sancionador	Instituto Municipal de Consumo

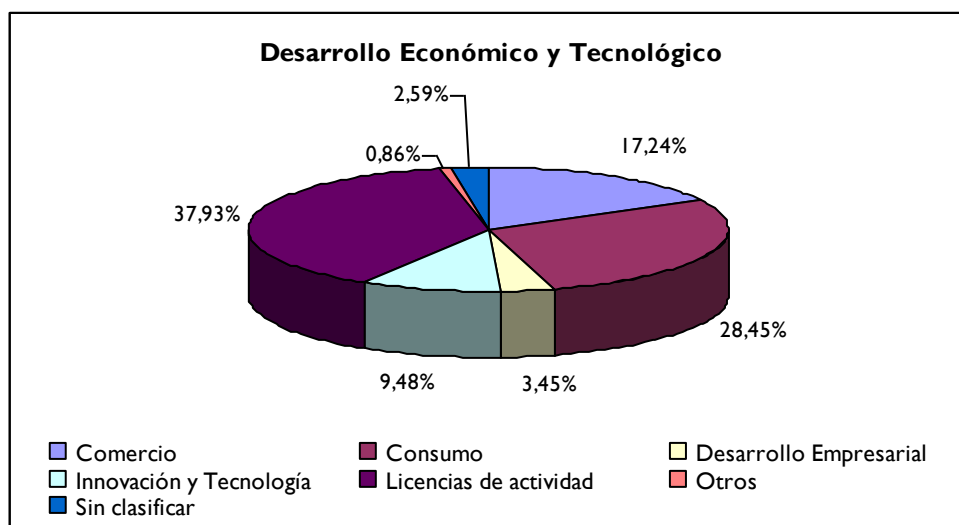
Los estudios de satisfacción de usuarios muestran los siguientes resultados globales:

Nombre del Estudio. Año	Indicadores de satisfacción
Encuesta para la evaluación de indicadores de la carta de servicios de la O.M.I.C relacionados con la valoración ciudadana del servicio durante el año 2012	Satisfacción media con la preparación técnica del personal: 8,76 (escala 0-10)
	Satisfacción media con el trato recibido, la amabilidad y la cortesía del personal: 9,04 (escala 0-10)
	Satisfacción media con la claridad y facilidad de comprensión del lenguaje utilizado: 8,9 (escala 0-10)
Encuesta de satisfacción de los propietarios de establecimientos comerciales de la ciudad de Madrid sobre la inspección de consumo y el procedimiento sancionador	Satisfacción media del cliente en la inspección de consumo: 3,89 (escala 1-5)
	Satisfacción media del cliente en el procedimiento sancionador: 3,45 (escala 1-5)
	Índice global de satisfacción del cliente: 3,67 (escala 1-5)

3.4.6. Sugerencias y reclamaciones

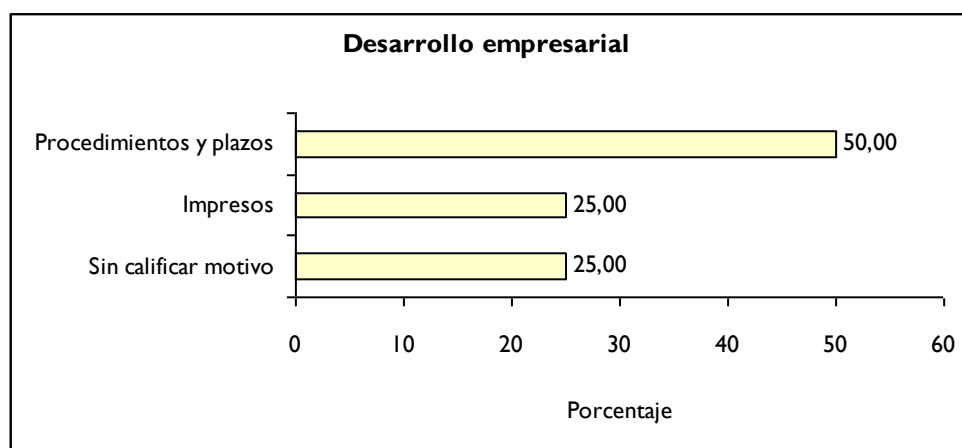
En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción de Desarrollo Económico y Tecnológico, las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el **0,59 %** (250) del total de las tramitadas en 2012 (250 = 116 Economía y Desarrollo Tecnol. SYR + 71 Mercamadrid + 63 Madrid Espacios y Congresos).

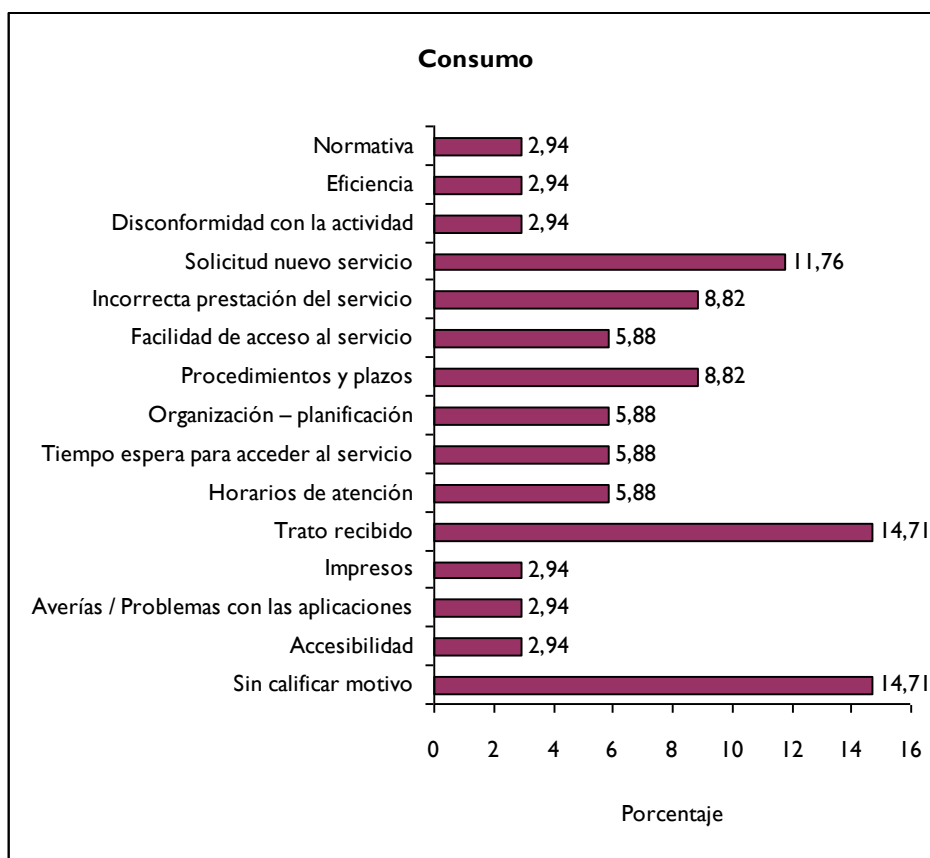
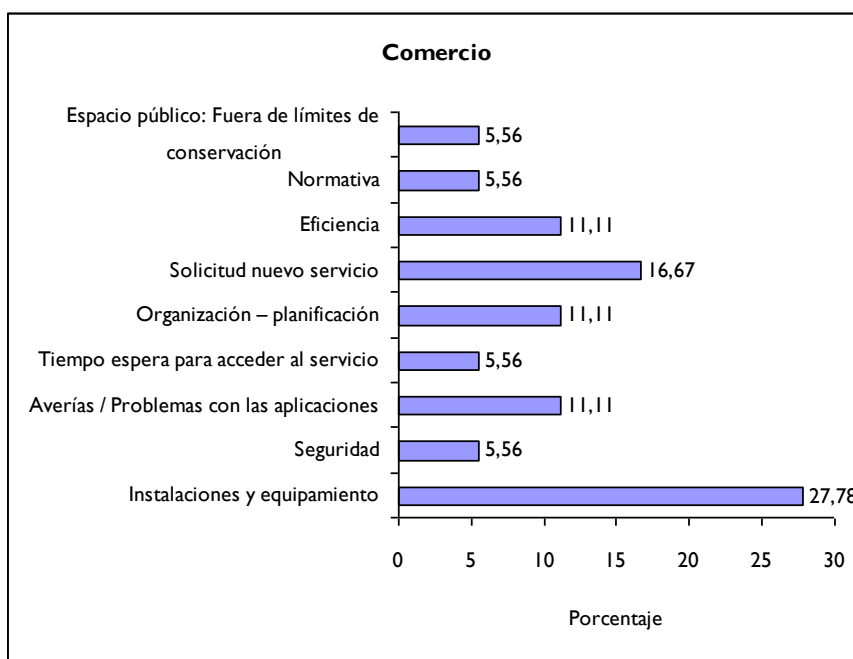
Por **submaterias**, de las tramitadas por SYR, la que tiene mayor porcentaje es “Licencias de actividad” con un 37,93% (44), “Consumo” con un 28,45% (33), y “Comercio” con un 17,24% (20), “Innovación y Tecnología” con un 9,48% (11), Con menores porcentajes “Desarrollo empresarial” (3,45%) (4).

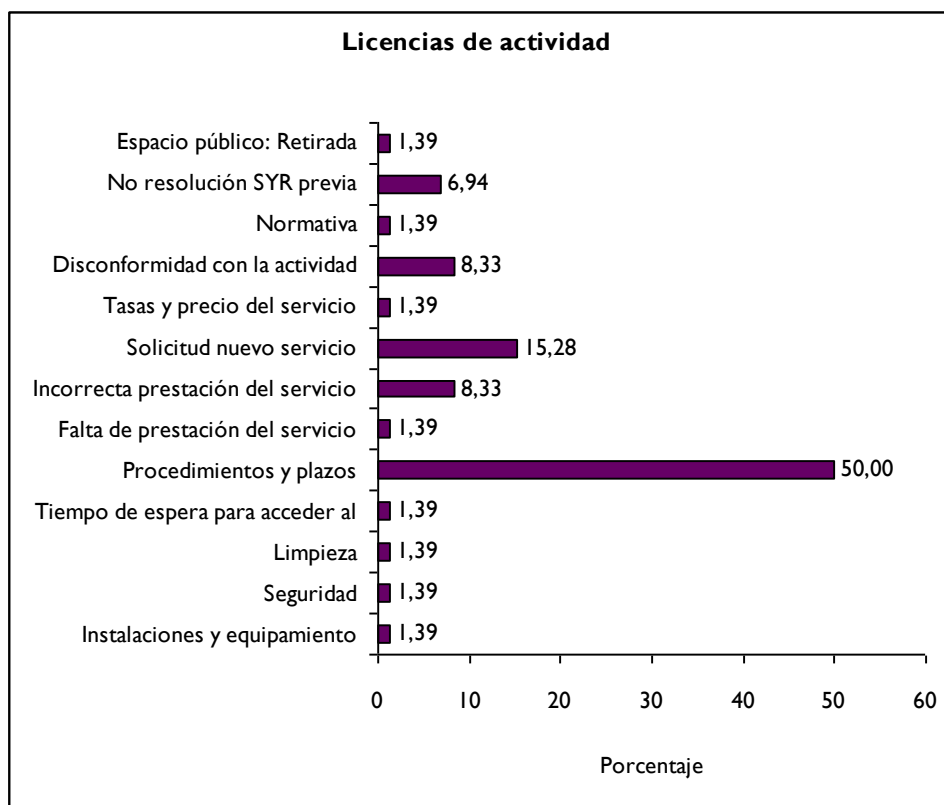
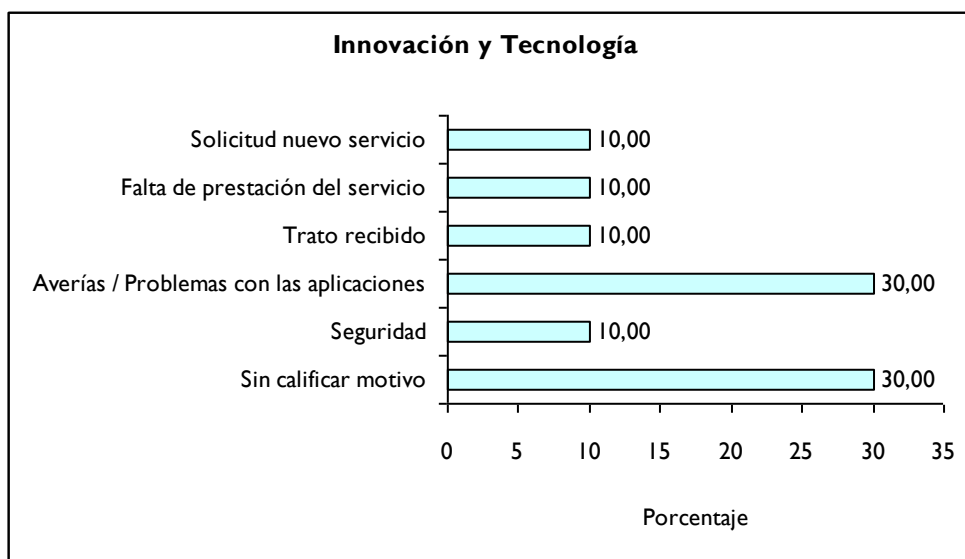


(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2013.

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** se recogen en la siguiente Tabla:

	Comercio	Consumo	Desarrollo Empresarial	Innovación y Tecnología	Licencias de Actividad	Otros
Tiempo medio de contestación (días)	72,81	27,47	18,76	41,73	36,97	25,03
Contestadas (1/4/2013)	18	32	4	10	43	1
Total submateria	20	33	4	11	44	1
Sin contestar	2	1	0	1	1	0
% Menos de 15 días	11,11	43,75	50,00	10,00	23,26	0,00
% Menor o igual a 30	27,78	71,88	100,00	30,00	44,19	100,00

3.5 Educación y juventud

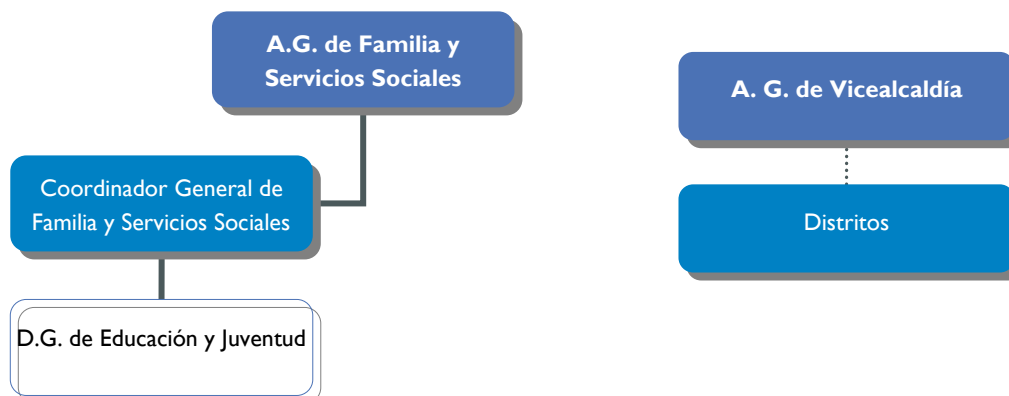
3.5.1. **Ámbito de actuación y recursos**

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 disposición de 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 de 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.
- Coordinación con las demás Áreas de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid que desarrollen proyectos y acciones en el ámbito de juventud, así como el impulso y fomento de la iniciativa social en dicho ámbito.

Estructura orgánica 2012



Presupuesto del Área de Acción “Educación y Juventud”

Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Educación y Juventud en 2012	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	88.109.327,49
Empresas Municipales	
Total Ayuntamiento, Organismos Autónomos y Empresas Municipales	88.109.327,49
Eliminaciones	-1.629,42
Total consolidado	88.107.698,07

Evolución del presupuesto no financiero consolidado ejecutado en el AA Educación y Juventud		
	Presupuesto ejecutado en el AA Educación y Juventud	% respecto a Presupuesto total consolidado de Ayuntamiento, OAAA y Empresas Municipales
2009	146.142.110,16	2,85%
2010	129.785.208,98	2,40%
2011	92.971.120,16	1,97%
2012	88.107.698,07	2,08%

3.5.2. Principales indicadores








Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Educación y Juventud.	Porcentaje	GM	2,85	2,40	1,97	2,08	-	↑	2,14
Cobertura de la educación infantil financiada con fondos públicos.	Porcentaje de menores de 3 años escolarizados	C	28,20	27,27	31,56	32,61	-	↑	26,08
Plazas de Escuelas Infantiles sostenidas con fondos municipales.	Total de plazas	GM	4.472	4.518	7.925	8.112	-	↑	4.025

Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Tasa de empleo de la población joven de 20 a 24 años.	Porcentaje de jóvenes ocupados	C	42,62	42,90	38,10	34,70	-	↓	46,78
Satisfacción ciudadana con la educación y los centros educativos de la ciudad de Madrid.	Indicador de satisfacción (escala 0-100)	C				57,90	-		-
Alumnos de enseñanzas artísticas en centros municipales.	Total de alumnos	GM	6.453	6.692	6.851	6.985	-	↑	5.598
Alumnos de las Aulas Municipales de Educación de Adultos.	Total de alumnos	GM	1.371	1.402	1.371	1.306	-	↓	1.354
Participantes en actividades de ocio alternativo.	Total de participantes	GM	54.300	25.155	19.984	21.646	-	↑	45.974
Participantes en actividades extraescolares y complementarias.	Total de alumnos	GM	401.420	328.607	277.651	239.580	-	↓	335.430
Participantes en certámenes escolares.	Total de participantes	GM	7.525	8.409	4.771	7.501	-	↑	7.588
Participantes en escuelas deportivas en centros escolares.	Total de participantes	GM	4.353	5.033	6.388	6.980	-	↑	4.420
Alumnos en seguimiento por absentismo escolar.	Total de alumnos	GM	4.487	4.279	4.116	3.849	-	↓	4.101
Consultas atendidas en los Centros de Información Juvenil.	Total de consultas	GM	28.619	25.761	9.711	9.723	-	↔	18.454
Importe de subvenciones concedidas a asociaciones juveniles.	Total de euros	GM	131.000	131.000	-	80.400	-	↑	109.339
Porcentaje de alumnos de los programas de cualificación profesional inicial que alcanza los objetivos fijados.	Porcentaje de alumnos	GM	50,0	50,0	58,0	41,7	-	↓	56,0

Notas:

D.N.C = Datos No Cargados

En la columna "Tipología" se señala si el indicador recoge información relativa a las competencias municipales, es decir, es de gestión municipal -GM-, o bien si se trata de un indicador de contexto o de ciudad -C-.

 Incremento positivo
  Decremento positivo
  Incremento negativo
  Decremento negativo
 Variación <+2%,>2%
  Incremento indicador contexto
  Decremento indicador contexto

En la columna "Media periodo disponible" se calcula la media de los datos disponibles para cada indicador, siendo la fecha límite de inicio de la serie el año 2004.

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 2012 era el siguiente:

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Apoyo al sistema educativo	4	-	3	-	1
Atención a menores con necesidades educativas especiales	3	1	2	-	-
Escuelas infantiles	6	1	3	1	1
Programa de apoyo socioeducativo y prelaboral para adolescentes (ASPA)	3	-	3	-	-
Recursos para la juventud	3	-	2	-	1
Rehabilitación y mejora de los Centros de Enseñanza Primaria e Infantil	21	-	21	-	-
Total	40	2	34	1	3

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 de Información Juvenil**, Carta que se evalúa por primera vez el 20 de mayo de 2011, posteriormente en marzo de 2012 y en marzo del 2013.

Carta de Servicios de la Red de Información Juvenil

Fecha Aprobación: 29 de abril de 2010
 Fecha Evaluación 2012: 7 de marzo de 2013

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.madrid.es.

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

 Nivel de calidad no alcanzado D.N.C = Datos No Cargados

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01. - 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 9 o superior en una escala del 0 al 10 en la encuesta de satisfacción.				
Satisfacción alcanzada con el trato recibido en el Servicio de Información Juvenil	-	9,40	9,50	9
Satisfacción con la claridad del lenguaje en el Servicio de Información Juvenil	-	9,20	9,64	9
Compromiso 02.- 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 una Oficina 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 Municipal que han mejorado sus instalaciones. ESTANDAR 2	-	2	2	 1
Instalaciones del Servicio de Información Juvenil que cumplen los requisitos.	-	90	100	100
Satisfacción con las instalaciones de Información Juvenil	-	8,20	8,20	8
Compromiso 03.- 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.				
Información proporcionada por el Servicio de Información Juvenil en 48 horas o menos.	-	99,10	91,90	9
Satisfacción global con el servicio de Información Juvenil.	-	99,10	9,80	9
Compromiso 04.- 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.				

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Satisfacción con el tiempo de espera en el Servicio de Información Juvenil	-	8	9,74	8
Satisfacción con la atención personalizada recibida en el Servicio de Información Juvenil	-	9	9,81	9
Compromiso 05.- 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.	-	22	22	6
Compromiso 06.- 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.	-	78	17	31
Compromiso 07.- 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				
Personas que se agregan a las Redes Sociales de Información Juvenil (facebook, twitter y tuenti)	-	D.N.C.	379	D.N.C.
Consultas a los blogs de Información Juvenil.	-	D.N.C.	14.315	66.526
Satisfacción de la información recibida a través de Redes Sociales y Blogs de Información Juvenil.	-	7,50	37,60	8
Compromiso 08.- Todos los Distritos de la Ciudad dispondrán de un servicio de información juvenil.				
Distritos que tienen una Oficina de Información juvenil.	-	100	100	33
Distritos que tienen puntos de Información Juvenil.	-	D.N.C.	100	100
Compromiso 09.- 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.				
Oficinas de Información Juvenil correctamente señalizadas.	-	100	100	100
Personal correctamente identificado en los Servicios de Información Juvenil.	-	100	100	100
Compromiso 10.- Ofrecer asesoramiento jurídico, personalizado y confidencial, que responda a las demandas de los jóvenes, con lenguaje claro y comprensible y sin necesidad de cita previa, salvo que la información solicitada requiera de una mayor dedicación o estudio, de forma que se alcance una valoración media de 7 o superior en una escala del 0 al 10 en la encuesta de satisfacción con el servicio.				
Satisfacción con el servicio de asesoramiento jurídico Juvenil.	-	9,75	9,74	9
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.				

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Usuarios satisfechos con los horarios de los Servicios de Información Juvenil.	-	88,30	88,10	87
<p>Compromiso 12.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía, relativas a los servicios prestados por los servicios de Información Juvenil, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. Contestar el 90% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo inferior a 15 días desde su presentación. Adoptar las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 15 días desde su presentación.</p> <p>Este compromiso <u>modifica</u> su redacción como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.</p>				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los Servicios de Información Juvenil. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones	-	3	0	7
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas por los Servicios de Información Juvenil en un plazo menor o igual a 15 días. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones	-	100	100	50
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas entre 16 días y 2 meses. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones	-	100	0	20
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los Servicios de Información Juvenil contestadas en 30 días o menos desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones	-	-	-	75
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los Servicios de Información Juvenil. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones	-	-	-	21

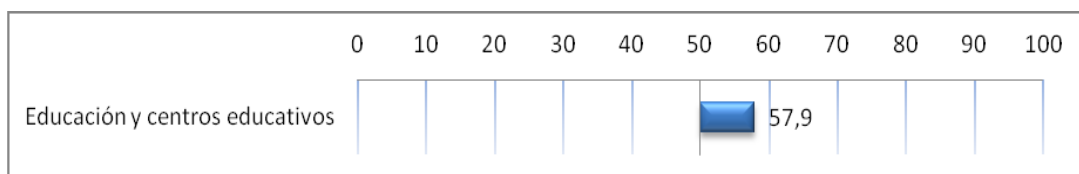
3.5.5. Opinión de la ciudadanía

3.5.5.1. Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid

La Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid relativa al año 2012 no ha incorporado ninguna pregunta concreta relativa a la satisfacción con los servicios municipales de educación y juventud, pues en el marco de esta encuesta se entiende que la educación y los centros educativos, cuya responsabilidad recae en la Comunidad Autónoma, son aspectos que influyen en la calidad de vida en la ciudad, pero que no son de responsabilidad municipal. Lo mismo puede decirse de los servicios públicos dirigidos a la juventud.

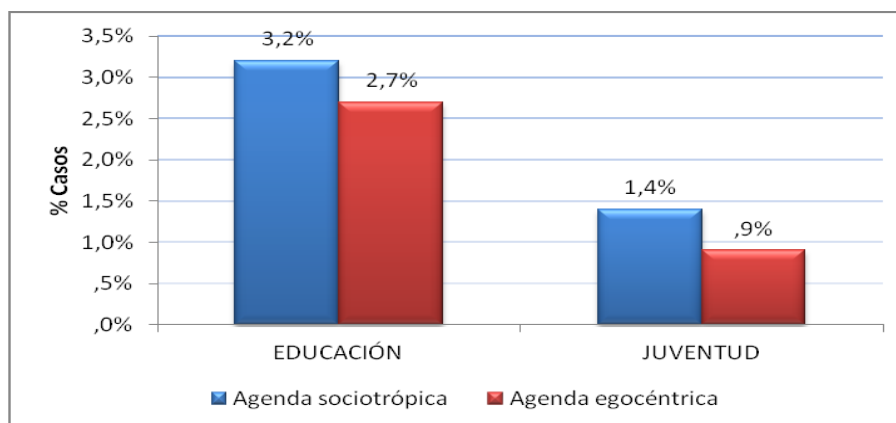
En este sentido, cuando se pregunta en la ECVSSP sobre la satisfacción con la educación y los centros educativos como aspectos de la calidad de vida en la ciudad de Madrid, la opinión es relativamente favorable, pues el 60,2% están muy o bastante satisfechos, lo que arroja un índice sintético de satisfacción de 57,9.

Gráfico 1: Indicador de satisfacción con la educación y los centros educativos como aspectos de la calidad de vida en la ciudad.



No obstante, tanto la educación como los servicios educativos, como la juventud sí han sido identificados como problemas para los madrileños entrevistados, aunque de forma minoritaria. Así, en 2012 el 3,2% de los entrevistados señalaba la educación como un problema de la ciudad y el 2,7% como un problema que le afectaba personalmente. Igualmente, los problemas relacionados con la juventud, como la falta de empleo o de oportunidades para los jóvenes, han sido señalados por el 1,4% de los encuestados, aunque sólo el 0,9% los identificaba como problemas personales.

Gráfico 2: Porcentaje de encuestados que señalan la educación o las cuestiones relacionadas con la juventud como problemas de la ciudad (agenda sociotrópica) o como problemas que más les afectan (agenda egocéntrica).



3.5.5.2. Estudios sectoriales

Desde el Área de Acción de Educación y Juventud en 2012 se ha realizado un estudio sectorial que pueden consultarse en sitio web del Observatorio de la Ciudad en madrid.es.

Nombre del Estudio. Año	Órgano Promotor
Valoración de la Red Municipal de Información Juvenil, año 2012.	Departamento de Juventud

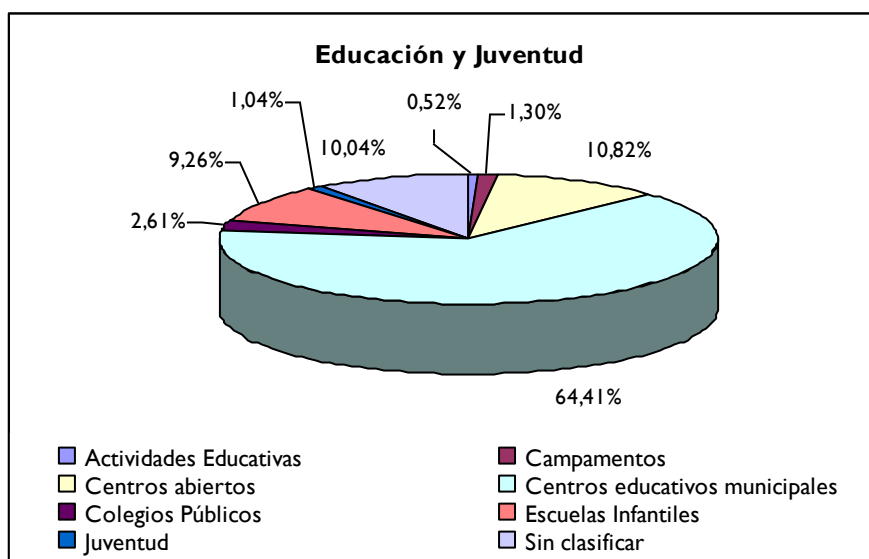
Los principales indicadores de satisfacción obtenidos en este estudio han sido los siguientes:

Nombre del Estudio. Año	Indicadores de satisfacción
Valoración de la Red Municipal de Información Juvenil, año 2012.	<p>Satisfacción con el trato recibido por el personal del servicio de información juvenil: 9,53 (escala 0-10)</p> <p>Satisfacción con la claridad de la información recibida: 9,6 (escala 0-10)</p> <p>Satisfacción con la corrección de la información recibida: 9,54 (escala 0-10)</p>

3.5.6. Sugerencias y reclamaciones

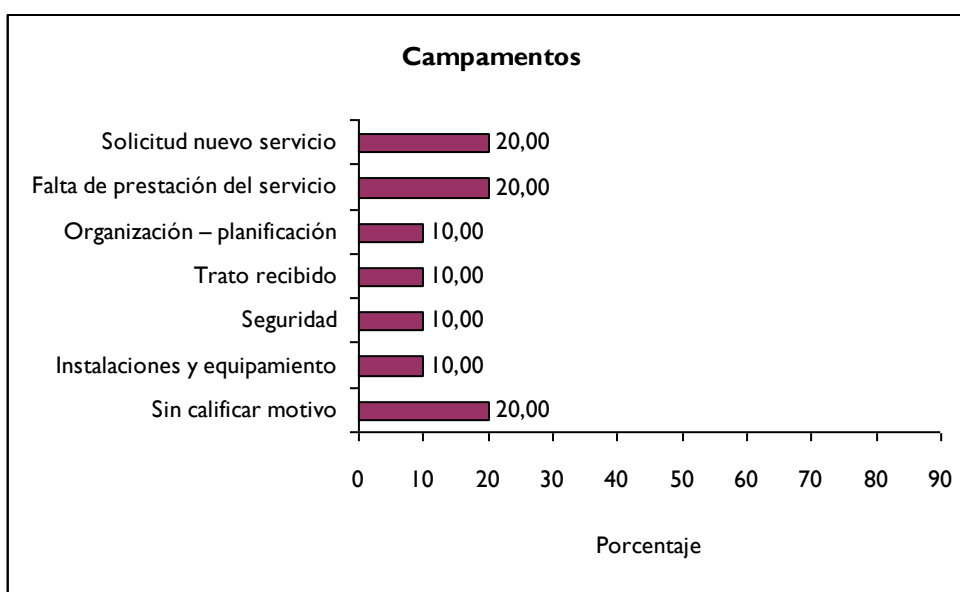
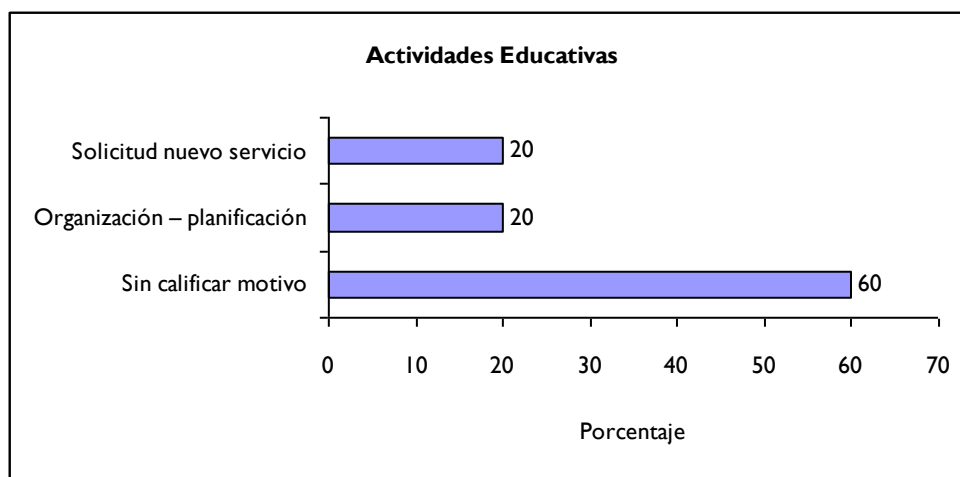
En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Educación y Juventud” las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el **1,82 % (767)** del total de las tramitadas en 2012.

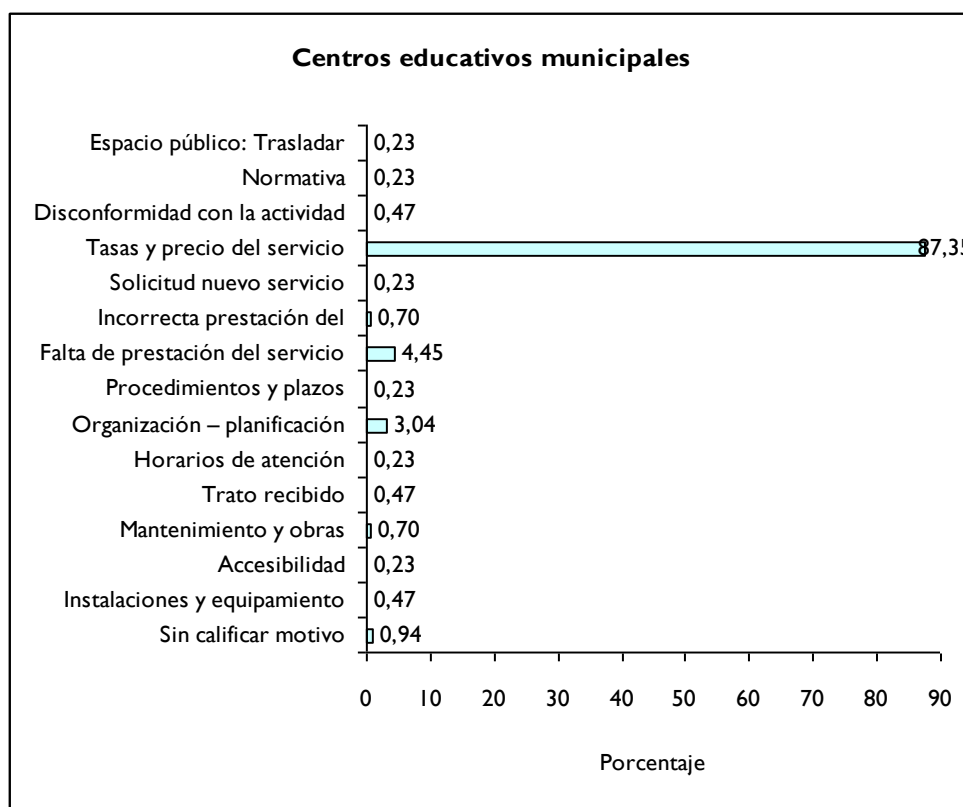
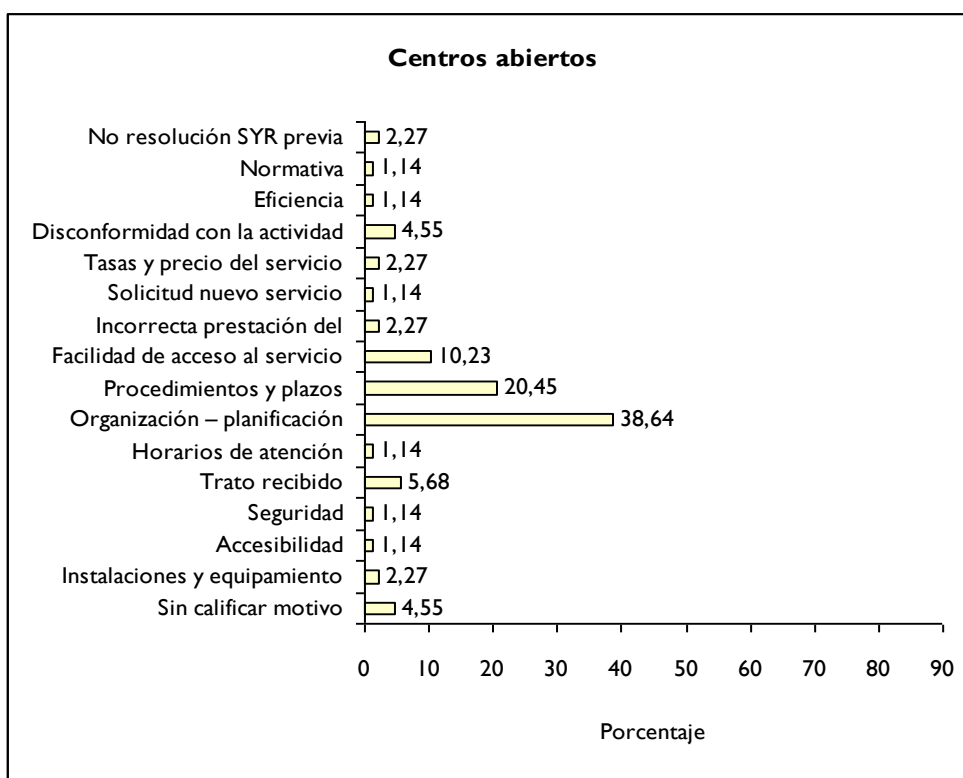
Por **submaterias**, de las tramitadas en SYR, destacan “Centros educativos municipales” 64.41% (494) ,“Centros Abiertos” 10.82% (83), “Escuelas Infantiles” 9.26% (71). Con porcentajes menores, “Colegios Públicos” 2.61% (20), “Campamentos” 1.30% (10), “Juventud” 1.04% (8) y “Actividades educativas” 0.52% (4).

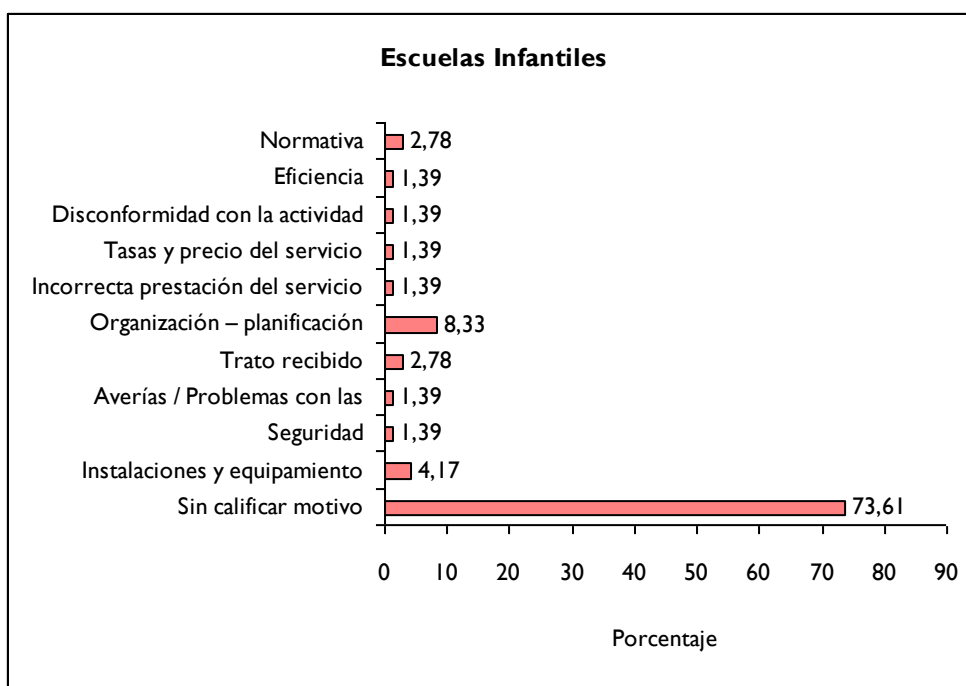
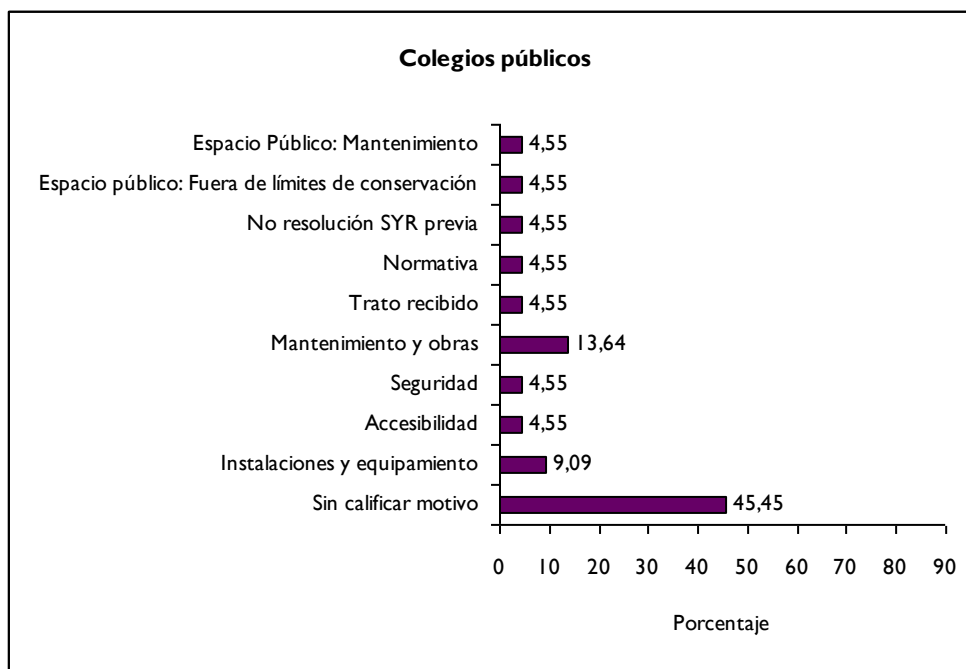


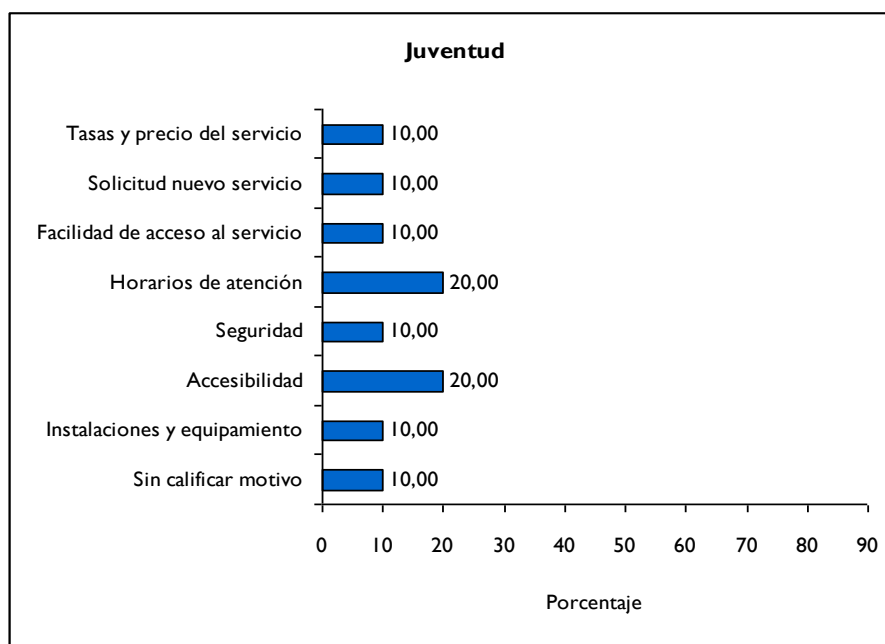
(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2013.

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** se recogen en las siguientes Tablas:

	Actividades educativas	Campamentos	Centros Abiertos	Centros educativos municipales
Tiempo medio de contestación(días)	50,88	38,09	45,47	66,49
Contestadas (1/4/2013)	4	10	82	420
Total submateria	4	10	83	494
Sin contestar	0	0	1	74
% Menos de 15 días	25,00	20,00	19,51	3,57
% Menor o igual a 30	25,00	40,00	31,71	6,67

	Colegios Públicos	Escuelas infantiles	Juventud
Tiempo medio de contestación(días)	40,27	63,52	21,48
Contestadas (1/4/2013)	20	70	8
Total submateria	20	71	8
Sin contestar	0	1	0
% Menos de 15 días	30,00	2,86	50,00
% Menor o igual a 30	40,00	10,00	75,00

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.
- Impulso, dirección y funcionamiento del Consejo Local para el Desarrollo y el Empleo de Madrid.
- Promoción de actuaciones municipales de coordinación e impulso orientadas a la creación de empleo por el tejido empresarial.

Estructura orgánica 2012







Presupuesto del Área de Acción “Empleo”

Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Empleo en 2012	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	37.365.983,78
Empresas Municipales	
Total Ayuntamiento, Organismos Autónomos y Empresas Municipales	37.365.983,78
Eliminaciones	-40.787,93
Total consolidado	37.325.195,85

Evolución del presupuesto no financiero consolidado ejecutado en el AA Empleo		
	Presupuesto ejecutado en el AA Empleo	% respecto a Presupuesto total consolidado de Ayuntamiento, OAAA y Empresas Municipales
2009	51.089.715,53	1,00%
2010	51.476.205,81	0,95%
2011	56.457.236,09	1,19%
2012	37.325.195,85	0,88%

3.6.2. Principales indicadores

Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Empleos netos creados en la Ciudad de Madrid.	<i>Incremento absoluto en el nº afiliados</i>	C	-90.350	-28.707	-10.730	-51.914	-		-36.746
Población activa.	<i>Miles de activos</i>	C	1.682,8	1.688,3	1.656,9	1.608,6	-		1.652,7
Diferencia entre las tasas de actividad de mujeres y hombres.	<i>Puntos porcentuales de diferencia entre tasas</i>	C	-14,50	-12,70	-13,20	-11,30	-		-14,45
Tasa de desempleo.	<i>Porcentaje de desempleados</i>	C	14,14	14,11	17,66	18,66	-		10,86

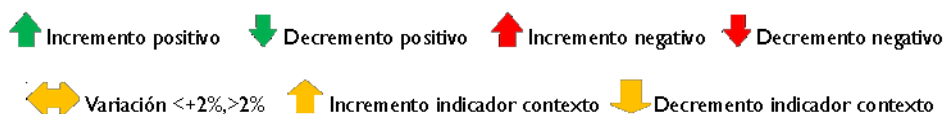
Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media período disponible
Diferencial entre la tasa de desempleo nacional y Ciudad de Madrid.	Puntos porcentuales de diferencia entre tasas	C	-4,69	-6,22	-5,21	-7,36	-	↑	-4,51
Paro registrado.	Total de parados	C	210.504	219.637	222.845	249.954	-	↑	172.928
Porcentaje de desempleados de larga duración.	Porcentaje de desempleados	C	23,32	31,56	35,06	36,28	-	↑	30,19
Porcentaje de desempleados que perciben prestación.	Porcentaje de parados registrados	C	65,4	57,6	53,1	50,7	-	↓	56,6
Tasa de empleo.	Porcentaje de población empleada	C	53,33	53,46	50,70	49,42	-	↓	54,25
Tasa de empleo de la población joven de 20 a 24 años.	Porcentaje de jóvenes ocupados	C	42,62	42,90	38,10	34,70	-	↓	46,78
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Empleo.	Porcentaje	GM	1,00	0,95	1,19	0,88	-	↓	0,87
Personas atendidas por la Agencia para el Empleo.	Total de personas	GM	37.090	43.913	38.089	34.577	-	↓	40.602
Desempleados enviados a ofertas en programas de intermediación laboral.	Total de usuarios	GM	11.462	17.526	11.877	7.922	-	↓	13.808
Usuarios de los programas de orientación laboral de la Agencia para el Empleo.	Total personas orientadas	GM	18.598	18.991	20.169	22.133	-	↑	19.323
Cursos impartidos en programas de formación ocupacional de la Agencia para el Empleo.	Total de cursos	GM	196	221	170	181	-	↑	190
Alumnos participantes en los programas de formación profesional finalizados.	Total de alumnos	GM	2.980	3.194	2.614	2.824	-	↑	2.835
Talleres de formación para la inserción laboral de la Agencia para el Empleo.	Total de recursos formativos	GM	18	29	19	12	-	↓	19
Beneficiarios desempleados de los talleres para la inserción laboral de la Agencia para el Empleo.	Total de beneficiarios	GM	380	533	362	221	-	↓	371
Contactos con empresas realizados por la Agencia para el Empleo.	Total de contactos	GM	10.999	10.637	9.164	9.627	-	↑	10.107
Satisfacción ciudadana con los servicios municipales de formación y orientación para el empleo.	Media en escala de 0-10	C				5,0	-	↔	-
Satisfacción de los usuarios de programas de formación y empleo de la Agencia para el	Porcentaje de usuarios satisfechos	GM	85,0	85,0	83,2	84,5	80,0	↔	83,4

Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Empleo.									
Satisfacción de los usuarios del Servicio de Orientación de la Agencia para el Empleo.	Porcentaje de usuarios satisfechos	GM	90,3	91,8	92,3	92,7	90,0		91,1

Notas:

D.N.C = Datos No Cargados

En la columna "Tipología" se señala si el indicador recoge información relativa a las competencias municipales, es decir, es de gestión municipal -GM-, o bien si se trata de un indicador de contexto o de ciudad -C-.



En la columna "Media periodo disponible" se calcula la media de los datos disponibles para cada indicador, siendo la fecha límite de inicio de la serie el año 2004.

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 2012 era el siguiente:

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Apoyo a la inserción laboral	6	-	3	3	-
Desarrollo de la economía social	5	-	4	1	-
Más y mejor formación para el empleo	10	2	6	-	2
Planes integrales de empleo	6	1	4	1	-
Total	27	3	17	5	2

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 2012: 16 de julio de 2013

Conseguir que todos los madrileños tengan un puesto de trabajo, creando oportunidades, es el objetivo de la Agencia para el Empleo, un organismo autónomo del Ayuntamiento de Madrid, dependiente del Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública, que utiliza todos los recursos a su alcance para fomentar un empleo estable y de calidad.

La Agencia para el Empleo de Madrid ofrece un servicio gratuito, personalizado y eficaz a la población desempleada de Madrid, prestando especial atención a aquellas personas con más dificultades para encontrar trabajo: parados de larga duración, jóvenes en busca de primer empleo, mujeres con especiales problemas de empleabilidad, personas con discapacidad e inmigrantes.

Los diferentes servicios que la Agencia para el Empleo presta a las personas desempleadas y a las empresas sin coste para las mismas, desagregados por las actividades que los componen, son los siguientes: información sobre las actuaciones municipales de fomento de empleo, orientación laboral personalizada, formación en múltiples materias, fomento del empleo desarrollando planes específicos de mejora de ocupabilidad, de personas desempleadas, intermediación laboral ofreciendo a personas desempleadas los puestos de trabajo que la Agencia para el Empleo recibe de las empresas. En la prestación de estos servicios la Agencia para el Empleo se **compromete a** :

● **Nivel de calidad no alcanzado** D.N.C = Datos No Cargados

Compromiso / Indicador	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- 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.	16	15	14	21
Compromiso 02.- 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.	9,30	9,17	9,23	9,26
Compromiso 03.- Los monitores que impartan las acciones formativas, tener 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.	85,83	84,33	83,19	84,50
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 / Indicador	2009	2010	2011	2012
Compromiso 04.- Reservar, al menos, el 80% de las plazas ofertadas en los programas de formación y empleo 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 plazas ofertadas en los programas de formación y empleo reservadas a colectivos con mayores dificultades de inserción	-	100	100	100
Compromiso 05.- 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.	100	100	100	100
Compromiso 06.- 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.	100	100	100	100
Compromiso 07.- 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.	3.093	3.453	3.886	3.580
Sesiones grupales de motivación hacia el autoempleo realizadas por la Agencia para el Empleo.	114	109	124	72
Compromiso 08.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones 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. Contestar el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo inferior a 30 días desde su presentación. Adoptar las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días desde su presentación.				
Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Agencia para el Empleo. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	70	125	109	86
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Agencia para el Empleo contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	34	34	46	32
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la Agencia para el Empleo contestadas entre 16 días y 3 meses. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	59	66	54	69,50

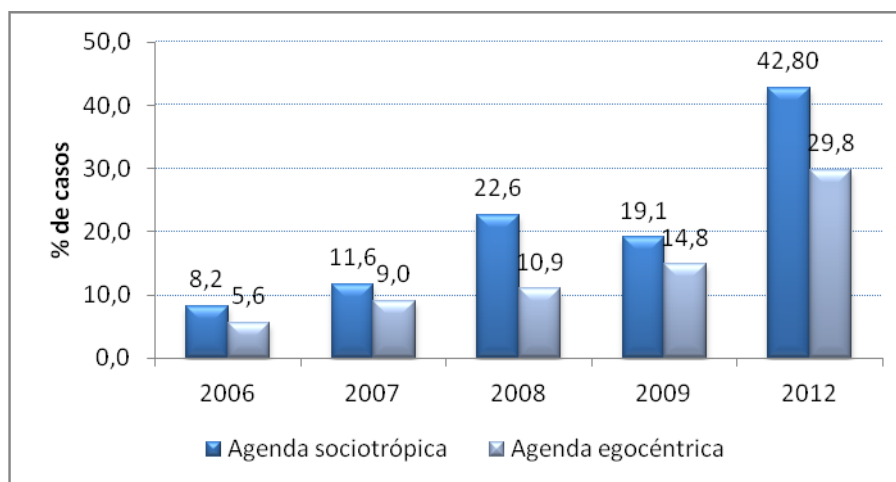
Compromiso / Indicador	2009	2010	2011	2012
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Agencia para el Empleo contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	58
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Agencia para el Empleo. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	33

3.6.5. Opinión de la ciudadanía

La Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la ciudad de Madrid referida a 2012 presenta los siguientes resultados en el área de acción de Empleo.

En consonancia con la coyuntura actual de crisis económica, los problemas relacionados con el empleo han pasado a ocupar los primeros puestos de la clasificación de los principales problemas de la ciudad y también de los que, personalmente, más afectan a los ciudadanos. En concreto, los problemas relacionados con el trabajo y el paro ocupan el primer puesto tanto en la agenda sociotrópica como en la egocéntrica. En la serie temporal se aprecia cómo estos problemas han ido apareciendo cada vez con más intensidad desde el año 2008, en que se inició la crisis.

Gráfico I: Evolución de los problemas relacionados con la economía en la agenda sociotrópica y egocéntrica. Porcentaje de entrevistados.



De forma similar, cuando se les pregunta a los entrevistados por su satisfacción con las oportunidades de empleo en la ciudad como elemento de la calidad de vida, un 77,9% se manifiestan poco o nada satisfechos frente a un 18,2% de muy o bastante satisfechos. Estos datos arrojan un índice de satisfacción de 27,5 sobre 100.

Gráfico 2: Satisfacción con las oportunidades de empleo como aspecto relacionado con la calidad de vida en la ciudad. Porcentaje de entrevistados.

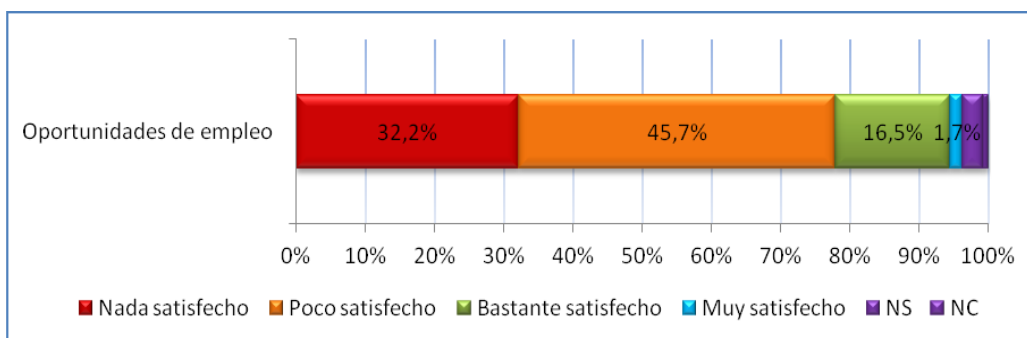
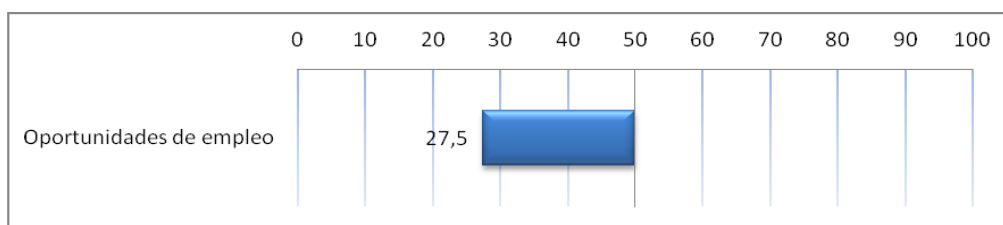


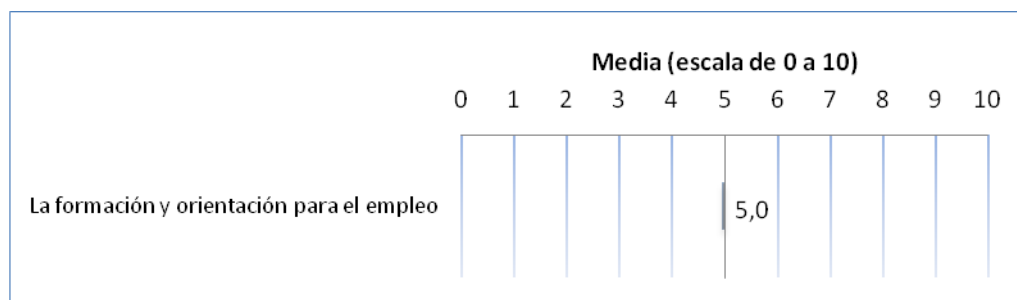
Gráfico 3: Indicador de satisfacción con la facilidad para emprender un negocio y con las oportunidades de empleo como aspectos de la calidad de vida en la ciudad.



Dada la coyuntura económica actual, en la encuesta de 2012 se ha incorporado una pregunta relativa a los programas mixtos de formación y empleo, programas que lleva a cabo la Agencia para el Empleo de Madrid del Ayuntamiento de Madrid en colaboración con la Comunidad, y que buscan proporcionar la formación y los recursos necesarios para conseguir un puesto de trabajo, sobre todo a personas con más dificultades para encontrarlo, como las mujeres o los parados de larga duración.

La satisfacción con los servicios para la formación y orientación para el empleo han alcanzado una puntuación media de 5 puntos, que si bien se sitúa en la parte positiva de la escala, es un valor límite con el área de insatisfacción.

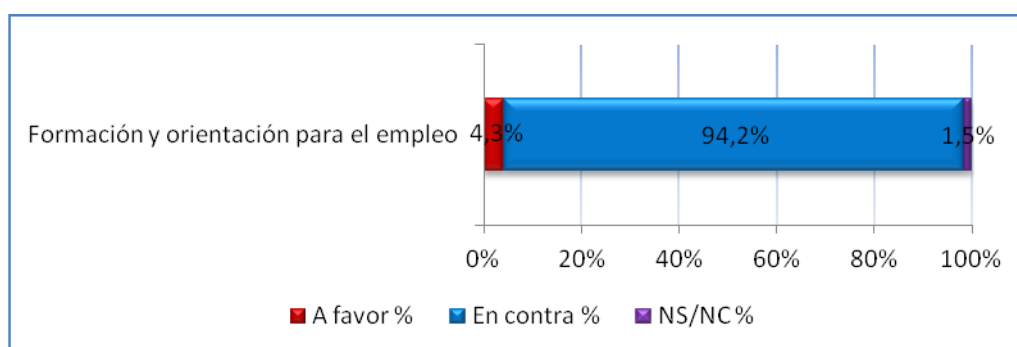
Gráfico 4: Satisfacción con los servicios municipales para la formación y el empleo.



Un 22% de los encuestados manifiesta haber utilizado los servicios de la Agencia de Empleo de Madrid en el último año. Hay que señalar que un 10,5% de los encuestados no contesta o no sabe qué contestar cuando se les pregunta por la satisfacción con este servicio.

Analizando las preferencias de ajuste de gasto público, la respuesta de los encuestados guarda total coherencia con la clasificación de problemas de las agendas públicas. El porcentaje de encuestados que se posicionan en contra de emplear menos recursos públicos para la formación y orientación para el empleo es el mayor de todos en la clasificación de preferencias de ajuste en los distintos ámbitos por los que se ha preguntado.

Gráfico 5: ¿Estaría a favor o en contra de que el Ayuntamiento gastara menos en formación y orientación para el empleo? Porcentaje de entrevistados.



En cuanto a la distribución territorial, la satisfacción con los servicios municipales para la formación y orientación para el empleo divide a los distritos en dos grupos prácticamente iguales en número: la mitad de ellos da notas que varían entre el 5,0 de los distritos de San Blas y Tetuán y el 5,9 de Vicálvaro. En el otro grupo quedan los distritos cuya calificación no llega al aprobado: del 4,2 de Latina al 4,9 de Barajas.

Hay que resaltar el hecho de que seis de los ocho distritos donde se sitúan las agencias de Zona y Bolsa de Empleo (Arganzuela, Carabanchel, Hortaleza, Retiro, Tetuán, Puente de Vallecas, Vicálvaro y Villaverde) aprueban. Retiro se queda cerca del aprobado (5,7) y Puente de Vallecas algo más alejado (4,5).

Tabla I: Satisfacción con la formación y orientación para el empleo por distrito. Media en una escala de 0 a 10.

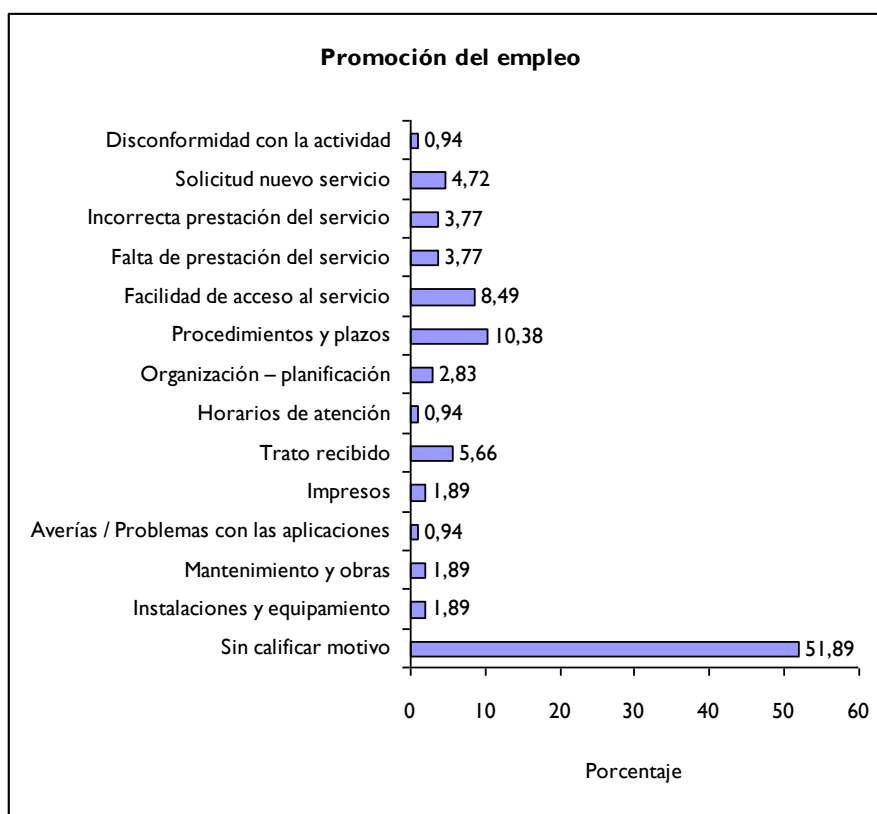
Satisfacción con...	La formación y orientación para el empleo	
	(N)	Media
Centro	105	4,7
Arganzuela	109	5,2
Retiro	105	4,7
Salamanca	100	4,7
Chamartín	106	4,3
Tetuán	114	5,0
Chamberí	97	4,4
Fuencarral-El Pardo	107	5,8
Moncloa-Aravaca	107	4,7
Latina	100	4,2
Carabanchel	108	5,3
Usera	111	4,6
Puente de Vallecas	107	4,5
Moratalaz	112	5,3
Ciudad Lineal	97	5,5
Hortaleza	119	5,7
Villaverde	113	5,5
Villa de Vallecas	114	4,4
Vicálvaro	114	5,9
San Blas	118	5,0
Barajas	101	4,9
Madrid	2255	5,0

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 **0,24 %** (101) del total de las tramitadas en 2012.

En SYR, dentro de la MATERIA EMPLEO (185 syr en 2012) se distinguen dos submaterias: EMPLEO, con 101 syr y OPOSICIONES Y CONCURSOS con 84. Sólo las 101 asignadas a la submateria EMPLEO son del Área de Acción que ahora nos ocupa; las que hacen referencia a OPOSICIONES Y CONCURSOS se computan dentro del Área de Acción Administración de la Ciudad.

En cuanto a los **motivos** de presentación de las 101 sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR relativas a Empleo son:



Los datos relativos a las **contestaciones** son:

	Empleo
Tiempo medio de contestación (días)	30,44
Contestadas (1/4/2013)	100
Total submateria	101
Sin contestar	1
% Menos de 15 días	32,00
% Menor o igual a 30	58,00

3.7. Espacios Públicos

3.7.1. **Ámbito de actuación y recursos**

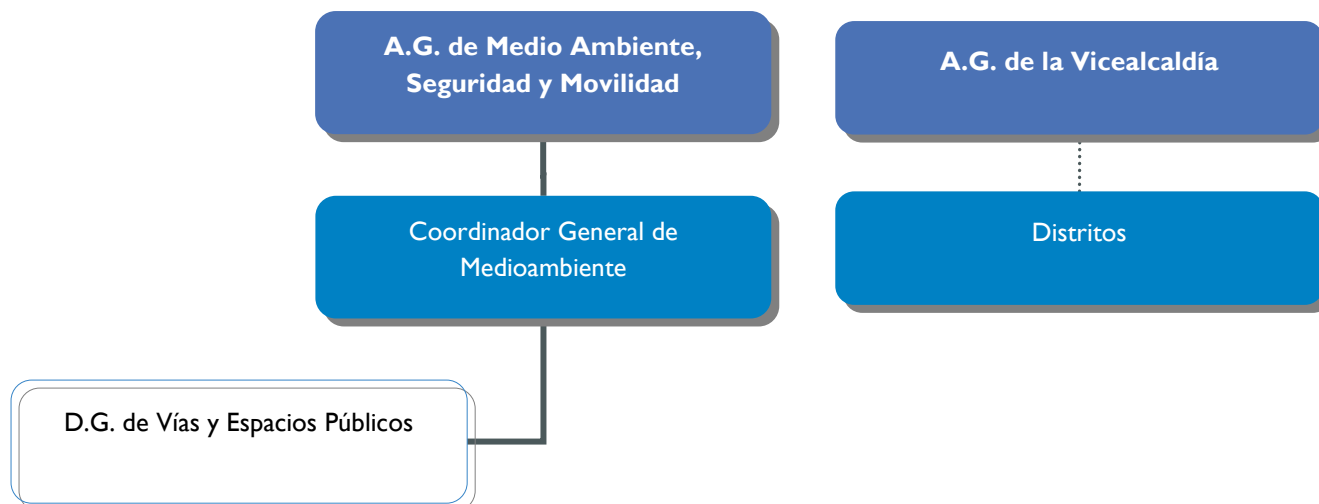
Ámbito de actuación

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

- Redacción, planificación y ejecución de los proyectos de renovación de las vías públicas, renovación integral de servicios, adquisición e instalación de elementos de señalización y alumbrado público, derivadas de obras de adecuación urbana.
- Eliminación de barreras arquitectónicas urbanísticas.
- Ejecución de los proyectos en materia de movilidad relativos a actuaciones menores en vías públicas.
- Establecimiento de criterios técnicos para el nuevo alumbrado público y de los elementos integrantes del mismo.
- Renovación, reparación y conservación del alumbrado público exterior, el de monumentos, el Centro de Control de Telegestión y otras instalaciones eléctricas municipales.
- Control y la supervisión del consumo de energía derivado del alumbrado público.
- Dirigir las actividades del Taller de Cantería y del Laboratorio de Alumbrado.
- Coordinación y supervisión de la conservación e inversiones de renovación del viario M-30 y de los ramales de conexión a la misma.
- Conservación y mantenimiento de los pasos a distinto nivel para peatones y vehículos y sus instalaciones.
- Explotación y conservación del Centro de Control de Túneles, con la excepción de los de M-30 y los de carácter supramunicipal.
- Gestión de las concesiones de mobiliario urbano destinado a los servicios públicos y su publicidad.
- Planificación, mantenimiento, explotación y gestión de las galerías de servicios municipales, sus instalaciones de seguridad y el Centro de Control de Galerías.
- Concesión de las autorizaciones de uso de las instalaciones de las galerías de servicio municipales.
- Planificación y gestión de las actuaciones y ocupaciones que se realizan en las vías públicas.
- Autorización de las ocupaciones de la vía pública para rodajes cinematográficos, instalaciones de grúas y otras instalaciones especiales.
- Dirección del servicio de vallas y palenques destinado a la demarcación y acotamiento de las áreas de circulación peatonal en los distintos eventos municipales.
- Ejecución de obras de remodelación y urbanizaciones de vías y espacios públicos.
- Redacción de proyectos y ejecución de obras de urbanización por los sistemas de cooperación y expropiación, en colaboración con el Área de Gobierno de Urbanismo y Vivienda, así como las obras de urbanización sobre cesiones de suelo urbano consolidado.

- Control de calidad de obras y actuaciones en la vía pública.
- Concesión de las licencias o autorizaciones que sean preceptivas en el ámbito de su competencia para la realización de obras en la red viaria.

Estructura orgánica 2012



Presupuesto del Área de Acción de Espacios Públicos






Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Espacios Públicos en 2012	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	245.041.017,80
Empresas Municipales	
Total Ayuntamiento, Organismos Autónomos y Empresas Municipales	245.041.017,80
Eliminaciones	-111.916.249,76
Total consolidado	133.124.768,04

Evolución del presupuesto no financiero consolidado ejecutado en el AA Espacios Públicos		
	Presupuesto ejecutado en el AA Espacios Públicos	% respecto a Presupuesto total consolidado de Ayuntamiento, OAAA y Empresas Municipales
2009	209.468.814,59	4,08%
2010	232.710.681,82	4,30%
2011	159.773.196,59	3,38%
2012	133.124.768,04	3,15%

3.7.2. Principales indicadores

Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Espacios Públicos.	Porcentaje	GM	4,08	4,30	3,38	3,15	-	↓	3,39
Superficie de espacio urbano renovado (*)	Total m2	GM	1.882.356	885.226	871.250	187.215	-	↓	755.794
Proyectos de renovación integral de calles y de plazas.	Total proyectos	GM	75	80	55	40	-	↓	63
Superficie total de acera pavimentada en Madrid.	Total m2	GM	21.430.380	21.592.698	21.607.269	21.618.597	-	↔	21.055.933
Renovación de pavimento de acera (*)	Total m2	GM	683.768	296.787	108.076	47.151	-	↓	215.877
Alcorques con pavimento drenante (*)	Total de alcorques	GM	8.072	794	45	-	-	↓	1.587
Satisfacción con la pavimentación y conservación de las aceras	Media (escala 0-10)	C				5,4	-		-
Superficie total de pavimento de calzada.	Total m2	GM	29.352.017	29.392.244	29.396.940	29.388.443	-	↔	29.076.099
Renovación de pavimento de calzada (*)	Total m3	GM	1.198.588	588.439	724.537	133.474	-	↓	796.624
Elementos de calmado de tráfico instalados.	Unidades de bandas reductoras o badenes	GM				494	280	↑ Respecto a la meta	-
Superficie total de pavimento antiruido.	Total m2	GM	1.338.845	1.466.990	1.616.994	1.645.350	-	↔	1.392.313

Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media período disponible
Superficie nueva de pavimento antirruído.	Total m2	GM	101.740	128.145	150.004	28.356	-	↓	171.764
Superficie nueva de pavimento táctil (*)	Total m2	GM	30.432	7.677	1.379	5.276	-	↑	11.191
Satisfacción con el asfaltado y conservación de las calzadas	Media (escala 0-10)	C				5,4	-		-
Superficie ganada para el peatón (*)	Total m2	GM	287.256	116.550	31.969	12.633	-	↓	78.083
Nueva calzada de coexistencia peatonal (*)	Total m2	GM	17.752	7.367	15.882	824	-	↓	10.456
Satisfacción ciudadana con la peatonalización de las calles.	Media (escala 0-10)	C				5,8	-		-
Barreras urbanísticas eliminadas (*)	Total de elementos	GM	1.064	270	646	548	-	↓	632
Vados de pasos de peatones acondicionados a la nueva normativa (*)	Total vados	GM	1.879	753	673	531	-	↓	817
Satisfacción con la eliminación de barreras arquitectónicas	Media (escala 0-10)	C				5,5	-		-
Índice de limpieza viaria.	Media (escala 0 a >12,5)	GM	9,31	9,47	9,25	9,09	-	↔	9,02
Intensidad energética en alumbrado público.	Ratio de kw x hab	GM	57	56	55	54	-	↔	56
Luminosa contaminante sustituida.	Total de elementos	GM	3.558	9.056	550	512	-	↔	3.437
Nuevos puntos de luz instalados en vía pública.	Total puntos	GM	2.999	1.242	1.290	3.509	-	↑	3.759
Renovación o adecuación de puntos de luz.	Total puntos	GM	11.116	7.352	5.626	4.090	-	↓	8.896
Satisfacción ciudadana con el alumbrado público	Media (escala 0-10)	C				6,4	-		-
Elementos de mobiliario urbano reparados.	Total de elementos	GM	20.017	6.900	5.995	12.436	-	↑	11.750
Nuevo elemento de mobiliario urbano instalado.	Total elementos	GM	20.540	10.099	1.665	935	-	↓	7.298
Incidencias atendidas de conservación de la vía pública.	Total de incidencias	GM	37.703	32.794	27.125	22.156	-	↓	26.635








Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media período disponible
Incidencias urgentes atendidas de conservación en la vía pública.	Total de incidencias	GM	4.246	4.431	9.269	8.446	-		5.285
Satisfacción ciudadana con los servicios de cuidado y conservación de la ciudad.	Media (escala 0-10)	C				5,7	-		-
Longitud de tendido aéreo soterrado.	Metros lineales	GM	2.207	2.591	3.057	36	-		2.618
Soporte retirado de vía pública.	Total soportes	GM	14	29	5	1	-		12
Longitud total de cajones de servicio.	Metros lineales	GM	535	535	535	535	-		535
Longitud total de galerías de servicio.	Metros lineales	GM	144.667	146.337	149.031	149.031	-		143.901
Peticiones tramitadas para la instalación y conservación de servicios esenciales en las galerías municipales.	Total de peticiones	GM	500	510	512	509	-		555

Notas:

(*) En 2009 se incrementa notablemente el resultado del indicador debido a la incidencia de la financiación del Fondo Estatal de Inversión Local.

D.N.C = Datos No Cargados

En la columna "Tipología" se señala si el indicador recoge información relativa a las competencias municipales, es decir, es de gestión municipal -GM-, o bien si se trata de un indicador de contexto o de ciudad -C-.

 Incremento positivo
  Decremento positivo
  Incremento negativo
  Decremento negativo
 Variación <+2%,>2%
  Incremento indicador contexto
  Decremento indicador contexto

En la columna "Media período disponible" se calcula la media de los datos disponibles para cada indicador, siendo la fecha límite de inicio de la serie el año 2004.

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 2012 era el siguiente:

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Áreas de juegos y actividad física adaptadas a colectivos específicos	4	-	4	-	-

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Áreas de prioridad residencial	3	-	1	2	-
Estrategia para el paisaje urbano	4	-	4	-	-
Itinerarios peatonales para colectivos específicos	7	7	-	-	-
Madrid en obras	4	2	1	-	1
Madrid más accesible	8	3	5	-	-
Mejora de la movilidad peatonal	52	50	-	-	2
Mobiliario urbano funcional y de diseño	2	-	1	-	1
Peatonalizaciones integrales	6	4	-	-	2
Renovación de pavimentos en las vías públicas	6	5	1	-	-
Total	96	71	17	2	6

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

La Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la ciudad de Madrid referida a 2012 presenta los siguientes resultados en el área de acción de Espacios Públicos.

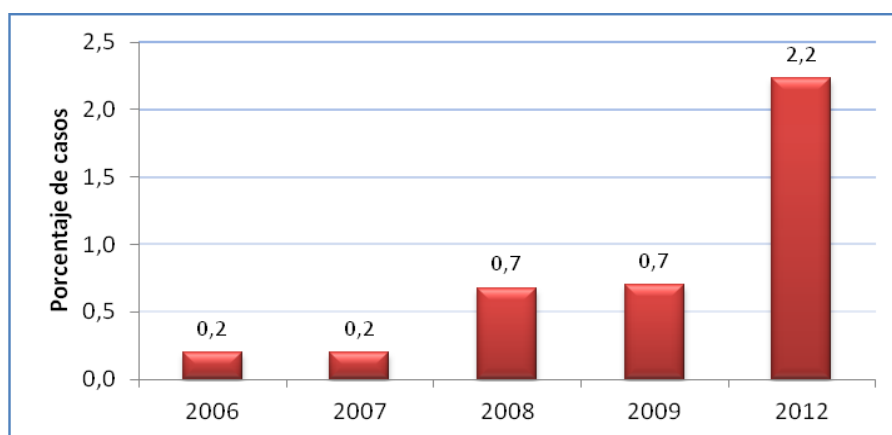
Los problemas relacionados con la conservación y cuidado de la ciudad, a juicio de los ciudadanos entrevistados, no se encuentran entre los principales problemas de la ciudad. Tan sólo un 2,2% de los encuestados, en el caso de la agenda sociotrópica, y un 2,4 %, en el de la agenda egocéntrica, considera un problema el estado de las aceras y las calles. Sin embargo, se trata de un problema que ha mostrado un crecimiento significativo respecto a 2009.

El resto de aspectos relacionados con los espacios públicos y el urbanismo de la ciudad tienen una incidencia inferior al 1% de las respuestas de los encuestados aunque sí se señalan como problema, las obras, los problemas de mantenimiento/dejadez o abandono, las barreras arquitectónicas, el escaso alumbrado y los problemas de mobiliario urbano.

Tabla I: Listado de problemas relacionados con los espacios públicos. Porcentaje de entrevistados que los mencionan.

	Agenda sociotrópica	Agenda egocéntrica
Aceras y calles en mal estado	2,2	2,4
Espacios verdes	0,9	1,0
Obras	0,6	0,4
Mantenimiento/Dejadez/Abandono	0,6	0,6
Barreras arquitectónicas	0,4	0,4
Escaso alumbrado	0,2	0,3
Mobiliario urbano	0,1	0,2
Total	5,0	5,3

Gráfico 1: Evolución de los problemas relacionados con el estado de las aceras y calles en la agenda pública de Madrid 2006-2012. Porcentaje de entrevistados que los mencionan.



Al analizar los aspectos relacionados con la calidad de vida en la ciudad, apreciamos que los ciudadanos se manifiestan moderadamente satisfechos con el cuidado y conservación de la ciudad, habiendo alcanzado el indicador de satisfacción una puntuación de 54,7 puntos en escala de 0 a 100.

Gráfico 2: Satisfacción con el cuidado y conservación de la ciudad como aspecto relacionado con la calidad de vida. Porcentaje de respuestas.

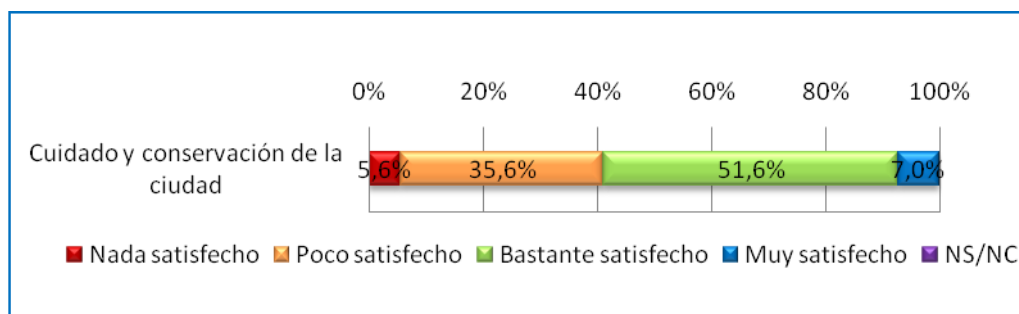
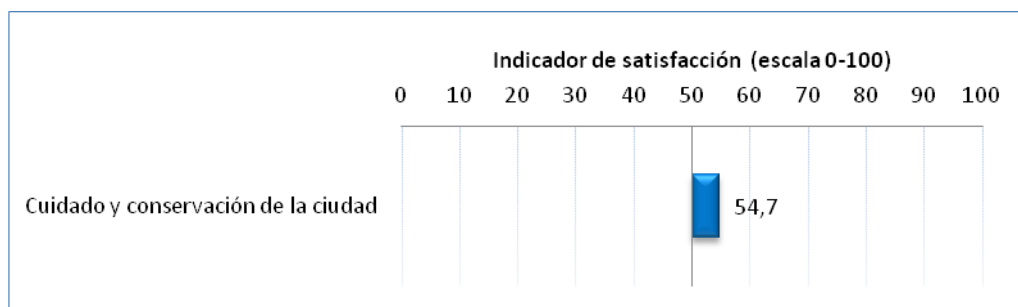
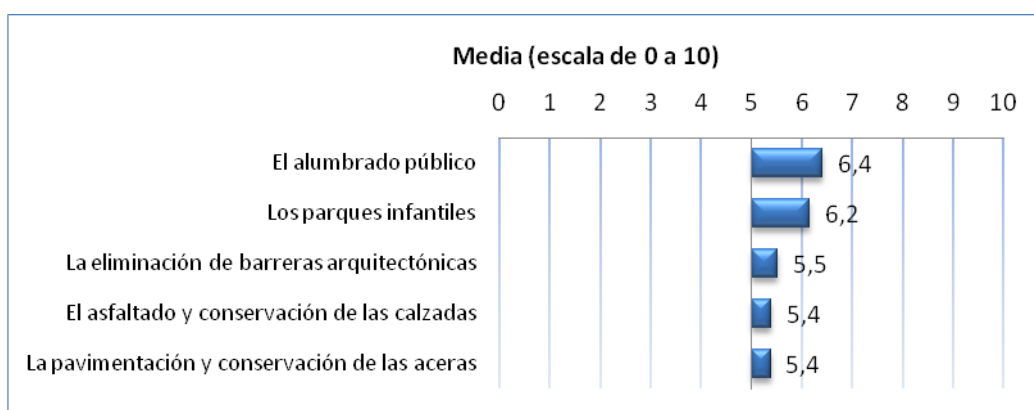


Gráfico 3: Indicador de satisfacción con el cuidado y conservación de la ciudad como aspecto relacionado con la calidad de vida.



En general, las actuaciones, equipamientos y servicios municipales que se refieren a espacios públicos son valoradas por los entrevistados con puntuaciones positivas.

Gráfico 4: Satisfacción con las actuaciones, equipamientos y servicios relativos al área de actuación de espacios públicos.

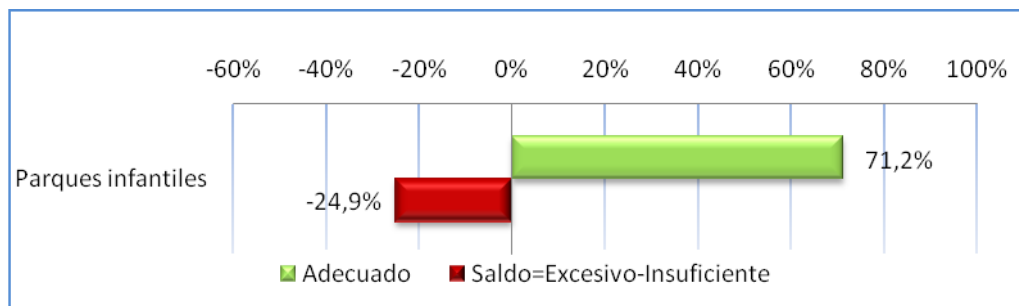


La encuesta pregunta también por la suficiencia de equipamientos en la ciudad. El porcentaje de encuestados que considera que el número de parques infantiles es el adecuado supera el 70%.

Tabla 2: Valoración de la suficiencia del número de parques infantiles disponible en la ciudad.

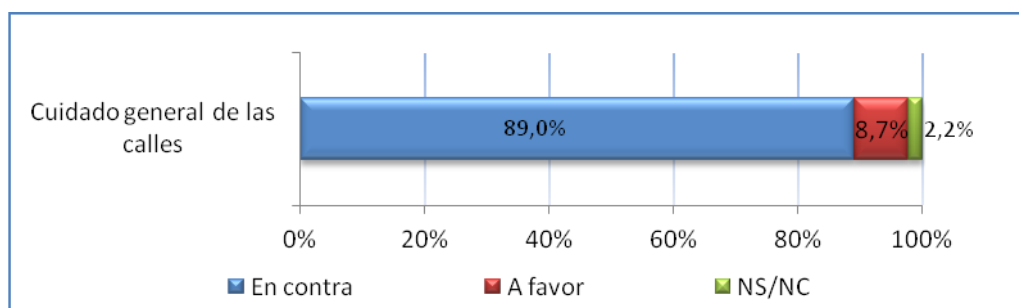
	Excesivo	Adecuado	Insuficiente	NS/NC	Total
	(N)	(N)	(N)	(N)	(%) (N)
Parques infantiles	,6% 5	1,2% 795	5,5% 42	,7% 8	100,0% 520

Gráfico 5: Valoración de la suficiencia del número de parques infantiles de la ciudad. Porcentaje de entrevistados que opinan que su número es suficiente y saldo entre los que opinan que es excesivo-insuficiente.



Dentro de las prestaciones o servicios públicos por los que se ha preguntado a los encuestados en relación a la reducción del gasto público en los mismos, el porcentaje de encuestados que se manifiestan en contra de que el Ayuntamiento gaste menos en el cuidado general de las calles (un 89%) se sitúa en un término medio dentro de los que se manifiestan en contra de los recortes en el resto de servicios.

Gráfico 6: ¿Estaría a favor o en contra de que el Ayuntamiento gastara menos en el cuidado general de las calles? Porcentaje de entrevistados.



Analizando la satisfacción con los espacios públicos en los distritos de la ciudad, se comprueba que la satisfacción con el alumbrado público se sitúa entre un 6,0 y un 7,1, salvo en el distrito de Puente de Vallecas (con una media de 5,8).

La satisfacción con el asfaltado y conservación de las calzadas obtiene puntuaciones discretas que se sitúan entre un 5,0 y un 6,0, a excepción del distrito de Latina, que suspende en esta materia (4,8). La misma pauta sigue la satisfacción con la pavimentación y conservación de las aceras, aunque en este caso el número de distritos que suspenden en satisfacción son dos: Latina (4,8) y Salamanca (4,9).

La satisfacción con los parques infantiles alcanza puntuaciones que van del 5,2 y 5,5 en Centro y Villa de Vallecas respectivamente, hasta el 6,7 de Usera, el distrito que da la mayor puntuación.

Tabla 3: Satisfacción con los servicios y actuaciones relacionadas con los espacios públicos de la ciudad para cada distrito de residencia. Media en una escala de 0 a 10.

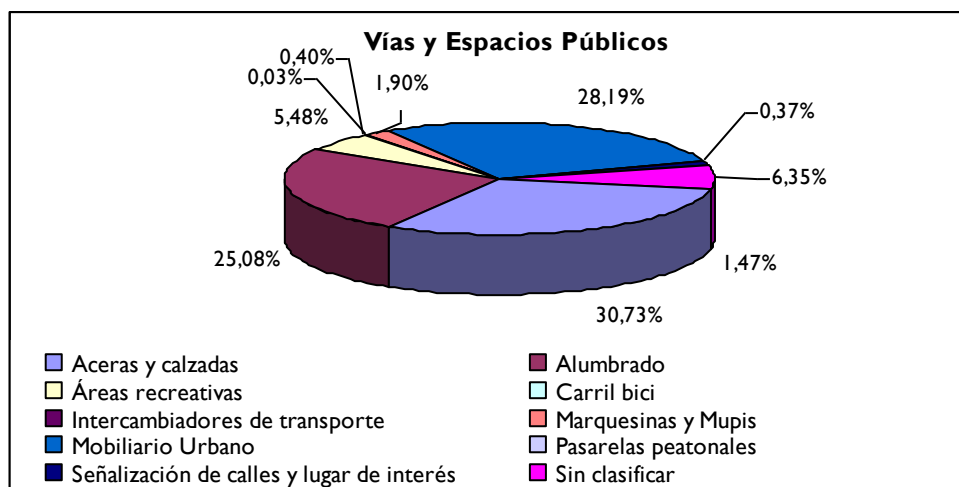
Satisfacción con...	El alumbrado público		La pavimentación y conservación de las aceras		El asfaltado y conservación de las calzadas		Los parques infantiles	
	(N)	Media	(N)	Media	(N)	Media	(N)	Media
Centro	120	7,1	120	5,1	117	5,4	116	5,2
Arganzuela	120	6,1	120	5,7	120	5,6	117	5,9
Retiro	120	6,4	120	5,6	119	5,6	112	5,8
Salamanca	120	6,4	119	4,9	120	5,1	112	5,8
Chamartín	118	6,6	120	5,6	116	5,8	112	6,5
Tetuán	120	7	120	5,9	120	5,7	118	6,1
Chamberí	120	6,3	119	5,3	115	5,4	90	6,4
Fuencarral-El Pardo	120	6,4	120	5,5	120	5,5	120	6,3
Moncloa-Aravaca	118	6,2	119	5	118	5,2	112	5,9
Latina	119	6,8	120	4,8	119	4,8	117	6,1
Carabanchel	120	6,2	120	5,1	120	5,2	119	6,4
Usera	120	6,3	120	5,3	117	5,3	117	6,7
Puente de Vallecas	119	5,8	117	5	117	5	119	6,3
Moratalaz	119	6,6	120	5,3	120	5,4	120	6,5
Ciudad Lineal	120	6,3	120	5,6	120	5,6	119	6,5
Hortaleza	119	6,2	120	5,8	117	5,7	116	6,0
Villaverde	120	6,4	119	5,8	120	5,8	119	6,5
Villa de Vallecas	119	6	119	5,1	119	5,1	115	5,5
Vicálvaro	120	6,7	119	6,1	120	6	118	6,6
San Blas	120	6,7	119	5,6	120	5,3	119	5,8
Barajas	120	6,4	120	5,8	119	5,8	116	6,1
Madrid	2512	6,4	2510	5,4	2493	5,4	2.433	6,2

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 **8,10 %** (3.418) del total de las tramitadas en 2012. (3.418 = 2.993 Vías y Espacios Públicos SYR + 425 Madrid Calle 30).

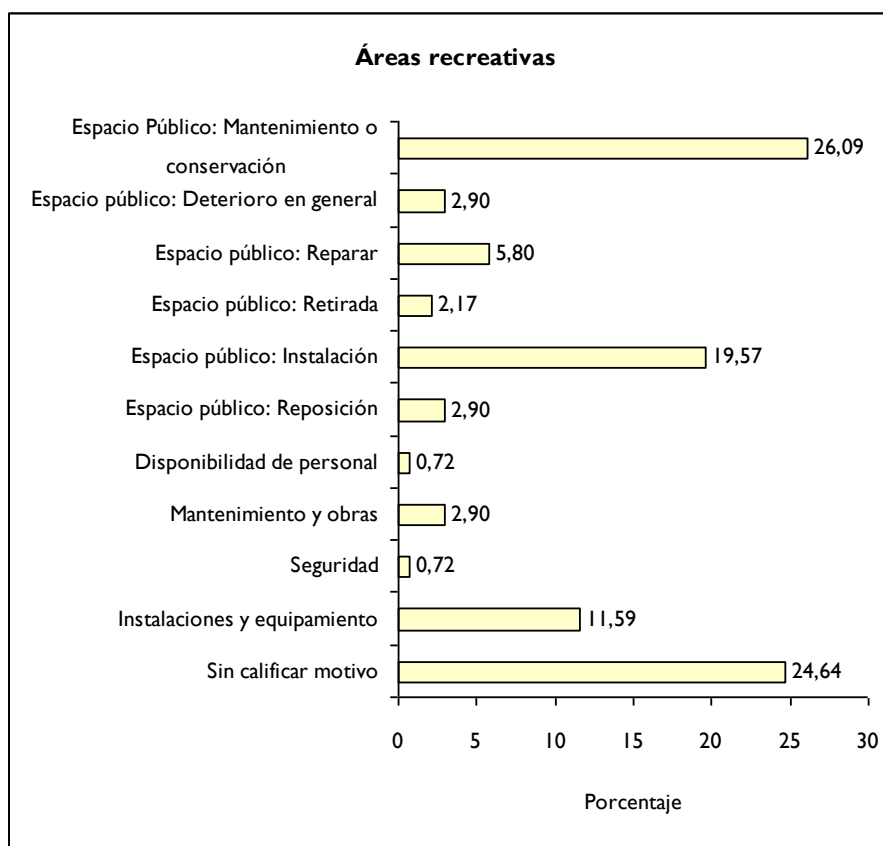
Por **submaterias**, de las tramitadas en SYR, la más aludida es la relativa a “Conservación de aceras y calzadas” 30.73% (920) y “Mobiliario Urbano” 28.19% (844) ; le siguen “Alumbrado” 25.08% (751), y, con porcentajes

menores, “Áreas recreativas” 5.48% (164), “Marquesinas y Mupis” 1.90% (57), “Señalización de calles y lugares interés” 1.47% (44), “Carril bici” 0.40% (12) y “Pasarelas peatonales” 0.34% (11).

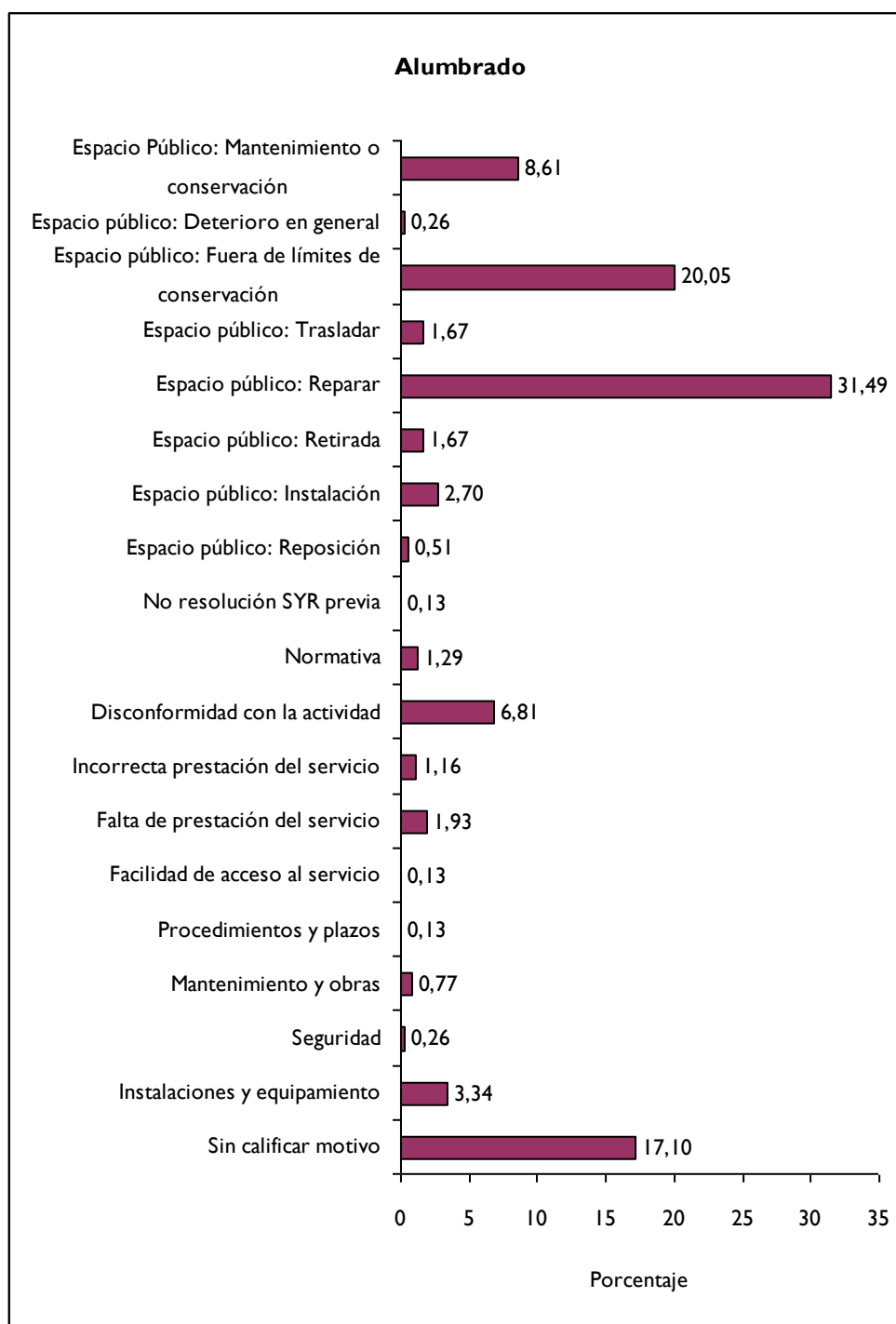


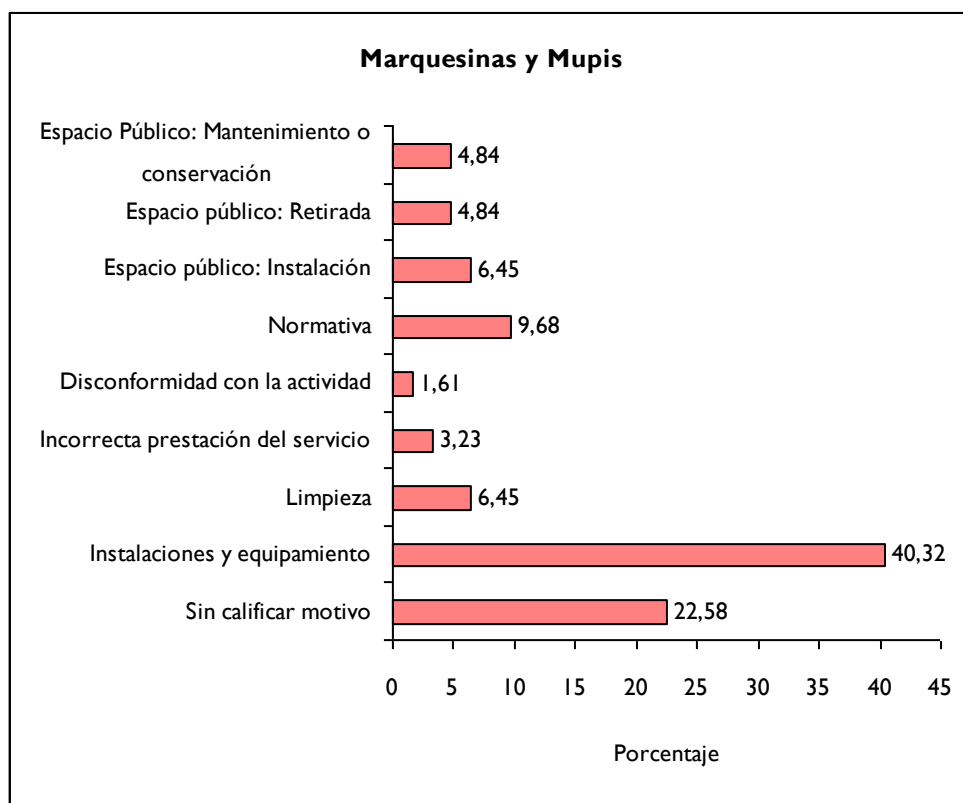
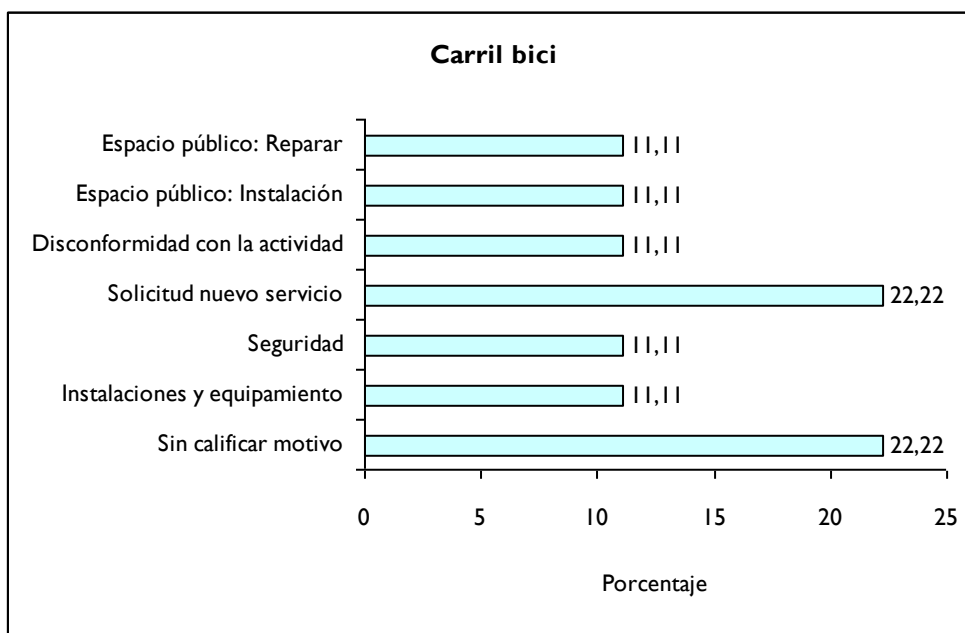
(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2013.

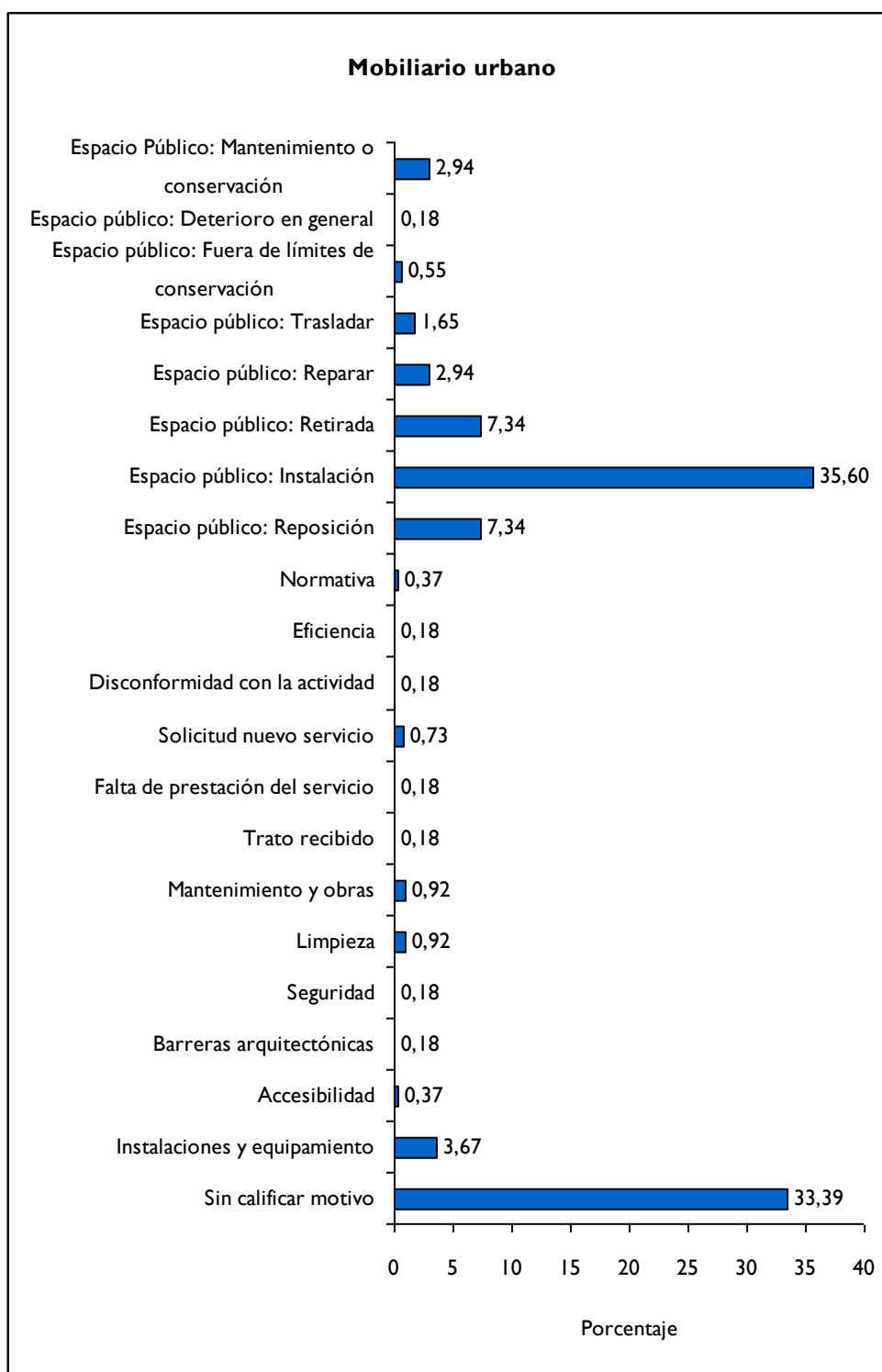
En cuanto a los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR se recogen a continuación para cada una de las submaterias:

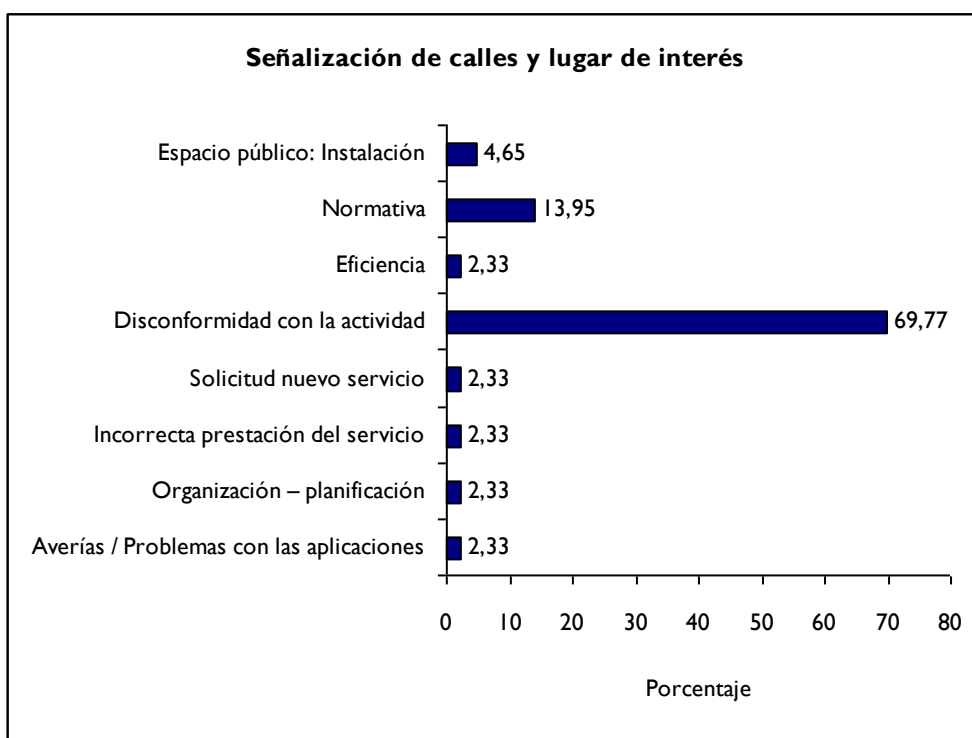












Los datos relativos a las **contestaciones** se recogen en las siguientes Tablas:

	Conservación aceras y calzadas	Alumbrado	Áreas recreativas	Carril bici
Tiempo medio de contestación (días)	24,02	23,49	72,48	54,92
Contestadas (1/4/2013)	879	740	130	8
Total submateria	920	751	164	12
Sin contestar	41	11	34	4
% Menos de 15 días	66,33	72,43	4,62	25,00
% Menor o igual a 30	76,68	79,59	14,62	25,00

	Intercambiador es de transporte	Marquesin as y Mupis	Mobiliario Urbano	Pasarelas peatonales y pasos elevados o a distinto nivel para peatones y vehículos	Señalización de calles y lugar de interés
Tiempo medio de contestación (días)	84,01	66,53	91,46	45,28	73,28
Contestadas (1/4/2013)	1	53	483	11	39
Total submateria	1	57	844	11	44
Sin contestar	0	4	361	0	5
% Menos de 15 días	0,00	11,32	4,35	27,27	7,69
% Menor o igual a 30	0,00	24,53	10,97	45,45	12,82

3.8. Internacionalización

3.8.1. **Ámbito de actuación y recursos**

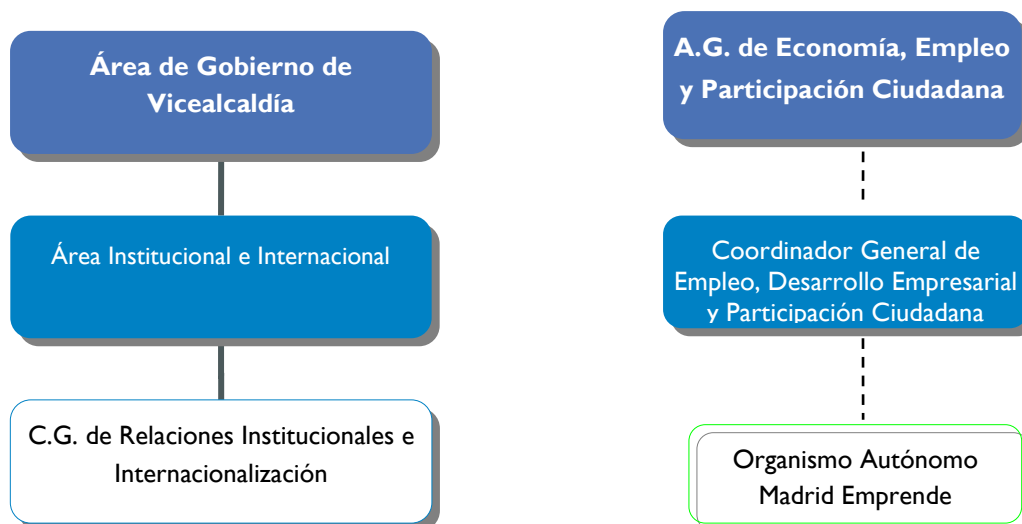
Ámbito de actuación

El Área de Acción "Internacionalización" comprende aquellas actuaciones dirigidas al fomento de la proyección internacional de la Ciudad de Madrid y a situarla en el contexto mundial de las grandes ciudades globales, desarrollando estrategias de posicionamiento internacional. Concretamente las actuaciones de esta Área de Acción son las siguientes:

- Coordinación y supervisión de las relaciones internacionales del Ayuntamiento a través de hermanamientos, adhesiones, acuerdos y convenios con otras ciudades, organizaciones municipalistas, redes de ciudades y entidades y organismos con componente internacional.
- 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.
- 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.
- Elaboración de 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.

Estructura orgánica 2012














Presupuesto del Área de Acción “Internacionalización”

Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Internacionalización en 2012	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	3.410.191,27
Empresas Municipales	
Total Ayuntamiento, Organismos Autónomos y Empresas Municipales	3.410.191,27
Eliminaciones	-288.024,74
Total consolidado	3.122.166,53

Evolución del presupuesto no financiero consolidado ejecutado en el AA Internacionalización		
	Presupuesto ejecutado en el AA Internacionalización	% respecto a Presupuesto total consolidado de Ayuntamiento, OAAA y Empresas Municipales
2009	8.204.101,34	0,16%
2010	7.206.865,02	0,13%
2011	3.746.222,90	0,08%
2012	3.122.166,53	0,07%

3.8.2. Principales indicadores








Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Confianza empresarial de la ciudad de Madrid.	Saldo de -100 (peor valor) a +100 (mejor valor)	C	-28,5	-12,3	-13,8	-26,6	-		3,6
Inversión Extranjera directa en Madrid.	Millones de euros	C	8.094,1	4.439,7	13.130,5	8.727,8	-		13.434,1
Actividades para el posicionamiento internacional de Madrid.	Total actividades	GM				637	-		-
Actos y programas culturales de proyección internacional celebrados en la Ciudad	Total actos y programas	C	14	14	D.N.C.	D.N.C.	-		13
Congresos internacionales celebrados en Madrid.	Total eventos validados	C	87	114	130	164	-		112
Visitas internacionales a instancias municipales	Total de visitas	C				109	-		-
Eventos deportivos de carácter internacional.	Total de eventos	C	38	35	29	22			38
Satisfacción ciudadana con la imagen internacional de Madrid.	Indicador de satisfacción (escala 0-100)	GM				63,0			-
Viajeros extranjeros que visitan la ciudad.	Total de viajeros	C	3.367.955	3.843.643	4.166.694	3.915.604			3.357.932

Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Oferta hotelera estimada.	Total plazas hoteleras	C	74.127	76.310	79.114	80.039			70.679
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Internacionalización.	Porcentaje	GM	0,16	0,13	0,08	0,07			0,11
Contratos con empresas privadas para patrocinar eventos estratégicos.	Total de contratos vigentes	GM	105	51	52	D.N.C.			67
Convenios, protocolos y acuerdos de colaboración vigentes para impulsar la proyección internacional del Ayuntamiento de Madrid.	Total de convenios, protocolos y acuerdos vigentes	GM	11	13	11	11			11
Instancias multilaterales y relaciones bilaterales en las que participa el Ayuntamiento de Madrid.	Total acuerdos suscritos	GM	135	163	121	103			129
Instituciones culturales públicas y fundaciones de gran impacto.	Total de instituciones	C	28	26	23	23			25

Notas:

D.N.C = Datos No Cargados

En la columna "Tipología" se señala si el indicador recoge información relativa a las competencias municipales, es decir, es de gestión municipal - GM-, o bien si se trata de un indicador de contexto o de ciudad -C-.

 Incremento positivo
  Decremento positivo
  Incremento negativo
  Decremento negativo
 Variación <+2%,>2%
  Incremento indicador contexto
  Decremento indicador contexto

En la columna "Media periodo disponible" se calcula la media de los datos disponibles para cada indicador, siendo la fecha límite de inicio de la serie el año 2004.

3.8.3. 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 2012 era el siguiente:

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Alianza con ciudades internacionales	16	1	13	2	-
Colaboración con instituciones de la diplomacia pública	7	-	7	-	-
Madrid cooperante	4	-	3	1	-
Posicionamiento internacional	5	1	4	-	-
Proyecto Olímpico	2	-	1	-	1
Total	34	2	28	3	1

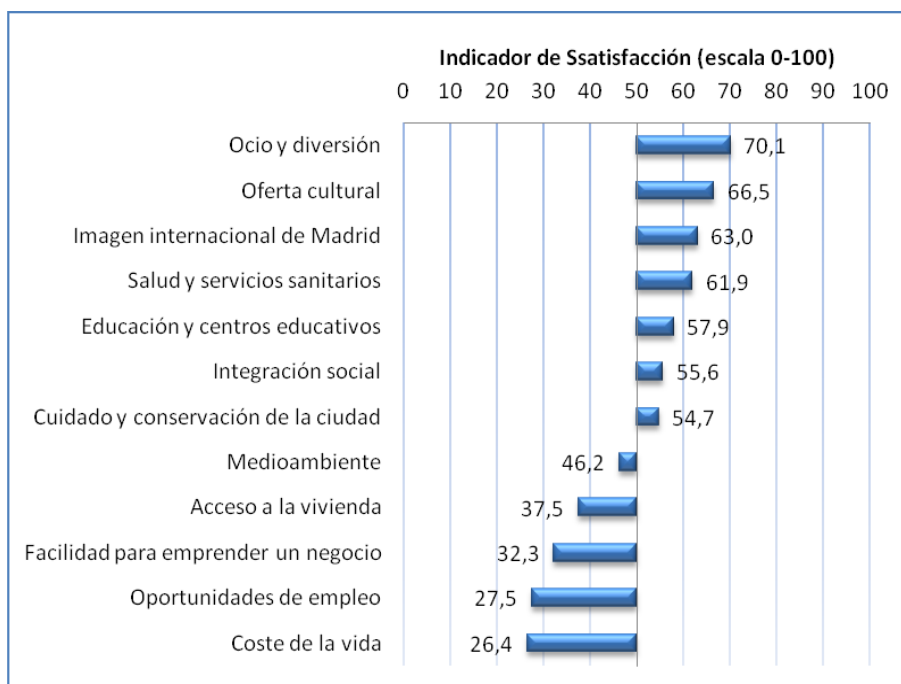
3.8.4. Compromisos de calidad

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 la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid se ha introducido, por primera vez en 2012, una pregunta respecto a la valoración que realizan los madrileños de la imagen internacional de la Ciudad. Los resultados muestran que esta valoración es muy positiva, pues ocupa el tercer lugar en el conjunto de aspectos consultados. El indicador de satisfacción alcanza 63 puntos en una escala de 0 a 100.

Gráfico I: Satisfacción con distintos aspectos relacionados con la calidad de vida en la ciudad. Indicador de satisfacción.



3.8.6. Sugerencias y reclamaciones

En 2012, no se ha tramitado ninguna sugerencia o reclamación relativa a esta Área de Acción.

3.9. Medio Ambiente

3.9.1 Ámbito de actuación y recursos

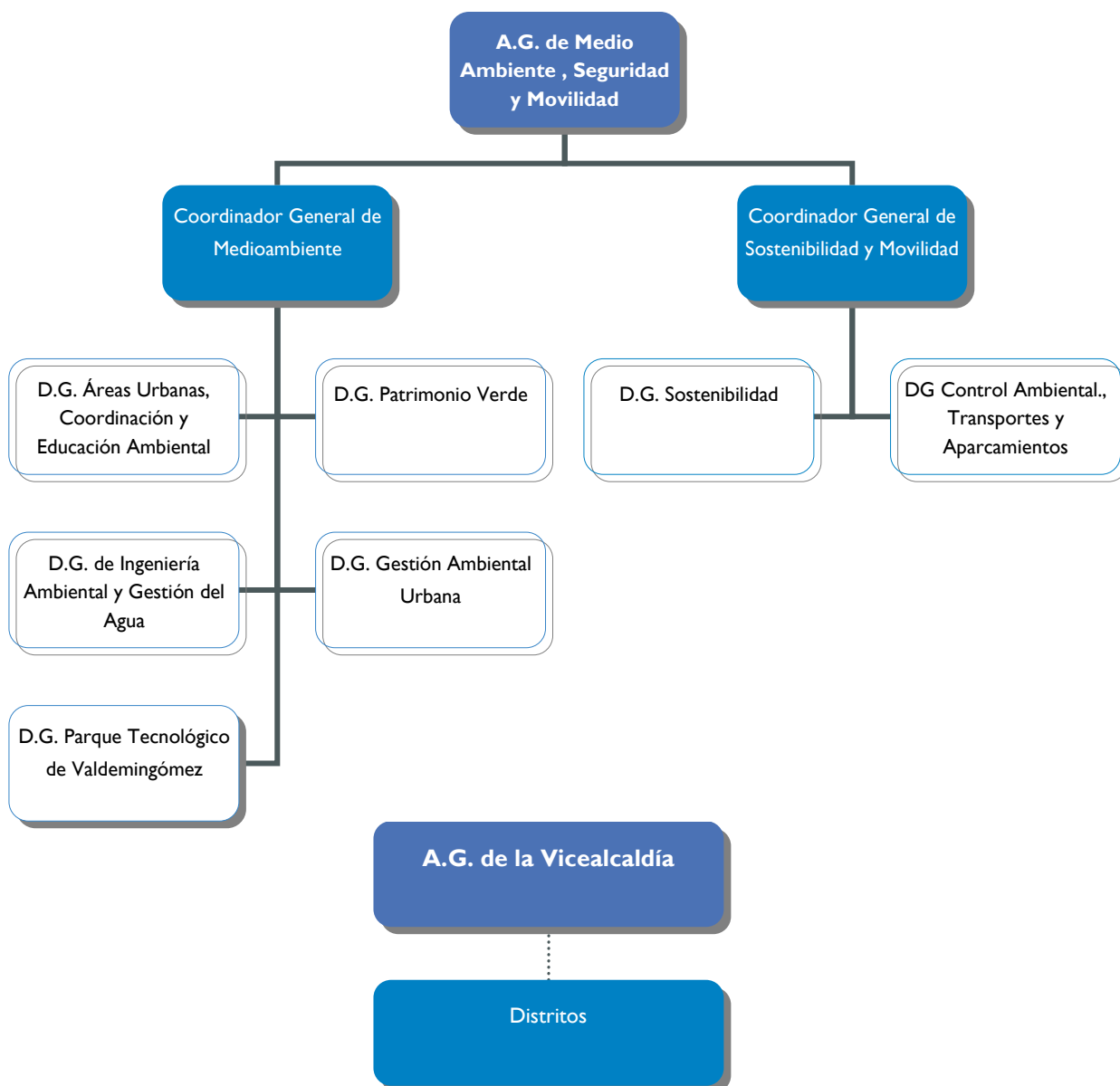
Ámbito de actuación

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.
- Planificación y ejecución de programas y actividades para el uso y aprovechamiento energético de otras fuentes energéticas y combustibles generados en las instalaciones del Parque Tecnológico de Valdemingómez
- Recogida, conducción, depuración, regeneración y posterior reutilización de aguas residuales.
- Ejecución de los programas de gestión, ahorro, eficiencia y sustitución establecidos en el Plan de Gestión de la Demanda de Agua en Madrid.
- Control y mejora de la calidad del aire.
- Lucha contra la contaminación acústica y lumínica.
- Fomento de políticas de sostenibilidad e impulso de la cultura de respeto por el entorno y el uso racional de los recursos naturales.
- Implantación de una política rigurosa medioambiental en los servicios e instalaciones municipales.
- Desarrollo de la Agenda 21 Local en las políticas globales del Ayuntamiento de Madrid.
- Desarrollo del Programa de Educación Ambiental, tanto el dirigido a centros educativos “Educar hoy por un Madrid más sostenible”, como el de público general “Hábitat Madrid”, así como los Centros de Educación Ambiental, Campañas de comunicación y Eventos Medio Ambientales.
- Realización de actividades formativas, educativas y divulgativas relativas al medio ambiente de la ciudad, entre las que se incluye el Programa de Educación Ambiental específico en el Parque Tecnológico de Valdemingómez.
- Establecimientos de criterios técnicos para el alumbrado público y homologación de los elementos integrantes del mismo.
- Establecimiento de los criterios y directrices medioambientales para el proyecto olímpico en colaboración con los órganos responsables de la candidatura olímpica.
- Promoción del uso racional de la energía, la eficiencia energética y las energías renovables de la Ciudad de Madrid.
- Mantenimiento y conservación de las fuentes ornamentales.
- Planificación, mantenimiento, y cuidado del arbolado urbano y la vegetación de los parques, jardines y zonas verdes de la Ciudad.
- Remodelación de los espacios verdes y crear nuevos parques.
- Inspección, control y vigilancia medioambientalmente los parques y espacios verdes públicos del Ayuntamiento de Madrid.

- Ejecución de los programas de gestión, ahorro, eficiencia y sustitución establecidos en el Plan de Gestión de la demanda de Agua en Madrid.
- Conservación y renovación de redes de riego, fuentes no ornamentales, hidrantes y bocas de riego municipales.
- Mantenimiento y conservación de las fuentes ornamentales.
- Recolección, conducción, depuración y regeneración de las aguas residuales para su posterior reutilización

Estructura orgánica 2012










Presupuesto del Área de Acción “Medio Ambiente”

Presupuesto no financiero ejecutado en el AA de Medio Ambiente en 2012	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	741.903.829,74
Empresas Municipales	
Total Ayuntamiento, Organismos Autónomos y Empresas Municipales	741.903.829,74
Eliminaciones	-148.852,07
Total consolidado	741.754.977,67

Evolución del presupuesto no financiero consolidado ejecutado en el AA de Medio Ambiente		
	Presupuesto ejecutado en el AA de Medio Ambiente	% respecto a Presupuesto total consolidado de Ayuntamiento, OAAA y Empresas Municipales
2009	650.246.227,89	12,67%
2010	904.413.345,30	16,73%
2011	771.629.570,00	16,31%
2012	741.754.977,67	17,53%



3.9.2 Principales indicadores

Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Medio Ambiente.	Porcentaje	GM	12,67	16,73	16,31	17,53	-		15,66
Consumo de agua potable por habitante.	m3 x hab	C	48,90	47,05	47,55	46,42	-		50,56
Consumo de agua potable.	Total m3	C	159.199.803	153.998.581	155.245.386	150.112.767	-		161.382.731

Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Ahorro de agua potable por consumo de agua regenerada por las instalaciones municipales.	Hectómetros cúbicos	GM	5,52	5,97	6,20	6,30	-		4,62
Emisiones de gases de efecto invernadero por habitante.	Toneladas CO2 equivalente x hab	C	4,0	3,7	ND	ND	-		4,3
Estaciones de la Red de Vigilancia de Calidad del Aire que superan el límite anual de 40 microgramos/m3 de dióxido de nitrógeno (NO2).	Total de estaciones	C		18	15	10	-		14
Días con niveles de concentración de partículas en suspensión (PM 10) superiores a 50 microgramos/m3.	Total de días	C		21	44	21	-		29
Días que se supera el umbral de información a la población para la concentración de ozono.	Total de días	C		2	1	0	-		1
Satisfacción ciudadana con la lucha contra la contaminación atmosférica.	Media (escala 0-10)	C				4,4	-		-
Consumo de energía final por habitante.	Toneladas equivalentes de petróleo (tep) / Habitante	C	1,2	1,2	1,1	D.N.C.	-		1,1
Consumo de energía final en el sector residencial, comercial e institucional (RCI)	Kilotoneladas equivalentes de petróleo	C	1.940,1	1.994,7	1.780,6	D.N.C.	-		1.903,66

Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Energía de origen renovable producida en Madrid.	Kilotoneladas equivalentes de petróleo	C	39,9	41,4	41,1	D.N.C.	-		38,7
Puntos de recarga eléctrica en vías y aparcamientos públicos.	Total de puntos	GM		78	133	171	163	Respecto a la meta ↑	96
Superficie de zonas verdes por habitante.	m ² x hab	GM	18,1	18,2	19,6	20,0	-	↑	18,0
Superficie de zonas verdes de conservación municipal.	Hectáreas	GM	5.889	5.941	6.405	6.481	-	↔	5.769
Arbolado de alineación.	Total de árboles	GM	287.346	287.643	291.197	293.356	-	↔	281.920
Densidad de arbolado de alineación en las aceras de Madrid.	Árboles x m ² acera	GM	74,6	75,1	74,2	73,7	-	↔	73,9
Índice de limpieza viaria.	Media (escala 0 a >12,5)	GM	9,31	9,47	9,25	9,09	-	↔	9,02
Gasto en limpieza viaria por habitante.	Euros x hab	GM	80,1	73,4	71,1	69,8	-	↔	69,0
Gasto en limpieza viaria por superficie.	Euros x hectárea	GM	4.315,8	3.976,4	3.842,1	3.734,3	-	↓	3.664,5
Gasto en limpieza viaria.	Total de euros	GM	260.807.725	240.295.928	232.180.572	225.666.374	-	↓	220.929.168
Satisfacción ciudadana con la limpieza de las calles.	Media (escala 0-10)	C				5,4	-		-
Acciones de Educación Ambiental.	Total de acciones	GM	1.166	3.065	3.163	4.044	-	↑	1.892
Participantes en Acciones de Educación Ambiental.	Total de participantes	GM	120.401	165.744	156.438	150.005	93.000	Respecto a la meta ↑	129.706
Proporción de habitantes expuestos a ruido nocturno superior a 55 decibelios.	Porcentaje de población	C	20,2	20,2	14,9	14,9	-	↔	18,7

Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Proporción de habitantes expuestos a ruido diurno superior a 65 decibelios.	Porcentaje de población	C	5,7	5,7	4,1	4,1	-		5,2
Inspecciones realizadas en la lucha contra el ruido.	Total de inspecciones	GM	3.742	3.383	3.011	3.468	-		4.989
Expedientes sancionadores iniciados en la lucha contra el ruido.	Total expedientes	GM	594	589	1.607	2.743	-		1.068
Satisfacción ciudadana con el control del ruido.	Media (escala 0-10)	C				4,4	-		-
Recogida de residuos de fracciones resto y envases.	Total de toneladas	GM	1.185.119	1.145.555	1.098.367	1.046.586	-		1.203.558
Recogida de residuos de fracción resto.	Total de toneladas	GM	1.106.940	1.066.960	1.021.595	974.684	-		1.132.616
Recogida de residuos de fracciones resto y envases por habitante.	kilogramos x hab	GM	364	350	336	324	-		377
Ahorro de emisiones de CO2 equivalente por el tratamiento de residuos urbanos.	Toneladas CO2 equivalente	GM	777.116	820.692	878.118	884.457	-		830.529
Energía renovable producida por la valorización de residuos.	Megawatios hora	GM	311.167	304.519	279.890	253.825	-		308.859
Recogida selectiva de residuos excepto fracción resto.	Total de toneladas	GM	213.551	203.099	179.085	164.982	-		188.234
Recuperación de materiales reciclables.	Total de toneladas	GM	229.662	214.144	200.842	169.171	-		195.549
Energía ahorrada con el reciclaje de materiales en el P. T. Valdemingómez.	Megawatios hora	GM	808.076	755.200	694.190	671.132	800.000	Respecto a la meta 	657.562

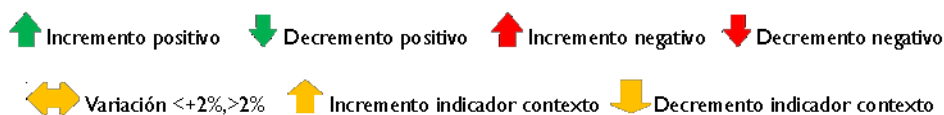
Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Recursos naturales ahorrados con el reciclaje de materiales en el P. T. Valdemingómez.	<i>Total de toneladas equivalentes</i>	GM	224.724	214.859	193.349	228.674	222.429	Respecto a la meta 	212.834
Contenedores de papel-cartón y vidrio por cada 500 habitantes	<i>Contenedores x 500 hab</i>	GM			2,57	2,57	2,00	Respecto a la meta 	-
Satisfacción ciudadana con la recogida de basuras.	<i>Media (escala 0-10)</i>	C				6,6	-		-
Satisfacción ciudadana con la recogida selectiva de residuos.	<i>Media (escala 0-10)</i>	C				6,1	-		-

Notas:

D.N.C = Datos No Cargados

ND= Datos no disponibles

En la columna "Tipología" se señala si el indicador recoge información relativa a las competencias municipales, es decir, es de gestión municipal -GM-, o bien si se trata de un indicador de contexto, o de ciudad -C-



En la columna "Media periodo disponible" se calcula la media de los datos disponibles para cada indicador, siendo la fecha límite de inicio de la serie el año 2004.

3.9.3 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 2012 era el siguiente:

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Consumo energético sostenible	9	1	8	-	-
Control de la calidad del aire	2	-	2	-	-

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Difusión de la información sobre el Patrimonio Verde	4	-	3	-	1
Flotas municipales sostenibles y no contaminantes	5	-	5	-	-
Gestión sostenible del agua	5	-	5	-	-
Investigación y mejora en el Parque Tecnológico de Valdemingómez	3	-	3	-	-
Madrid más limpio	5	1	2	-	2
Madrid más silencioso	12	2	8	1	1
Mejora de las zonas verdes de la Ciudad	9	5	3	-	1
Mejora y protección de los cauces fluviales	10	4	6	-	-
Movilidad con energías alternativas y no contaminantes	10	2	6	-	2
Nuevos Parques Forestales (Valdebebas y Villaverde)	8	-	6	1	1
Parque Tecnológico Valdemingómez : Líder en energía renovable	5	-	5	-	-
Programa de educación ambiental en el Parque Tecnológico Valdemingómez	3	-	3	-	-
Programa municipal de Educación Ambiental	15	1	14	-	-
Responsabilidad social corporativa y buenas prácticas ambientales	4	-	3	1	-
Sostenibilidad, sociedad civil y voluntariado ambiental	6	-	6	-	-
Tratamiento de los residuos urbanos	4	-	3	-	1
Total	119	16	91	3	9

3.9.4 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 las Cartas de Servicios de **Calidad del Aire, Recogida y Tratamiento de Residuos** (aprobada en 2011) y **Arbolado Urbano** (aprobada en 2011), estando en proceso de elaboración las Cartas de **Actividades de Educación Ambiental, 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 2012: 7 de mayo de 2013

En materia de Calidad del Aire, el 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 recogieron los siguientes **servicios** que se ofrecen a la ciudadanía y a la Ciudad de Madrid: ■ 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, ■ Inspección de emisiones contaminantes de industrias y actividades. Los **compromisos** establecidos y sus indicadores asociados son:

● Nivel de calidad no alcanzado D.N.C = Datos No Cargados

Compromisos / Indicador	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Se vigilará la calidad del aire mediante una red de estaciones de medición representativas, ubicadas de acuerdo con la normativa vigente, con un mantenimiento adecuado y que sirva para evaluar los contaminantes legislados, garantizado una recogida mínima de datos del 93%.				
Porcentaje de datos recogidos en las estaciones del sistema de vigilancia de Calidad del Aire.	-	96,20	99	96

Compromisos / Indicador	2009	2010	2011	2012
Compromiso 02.- 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.				
Este compromiso y sus indicadores <u>se eliminan</u> consecuencia de la Evaluación 2012				
Días que se publican los datos de las mediciones del sistema de vigilancia de Calidad del Aire en la web.	-	365	365	366
Porcentaje de datos validados de las estaciones automáticas del sistema de vigilancia.	-	100	100	100
Compromiso 02.- 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.				
Activaciones de los Procedimientos de Información y Alerta a la Población del municipio de Madrid	-	6	6	0
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.	-	10	2	100
Plazo establecido para comunicar la superación de umbrales.	-	30	30	0
Compromiso 03.- Las consultas telefónicas y presenciales formuladas por los ciudadanos al Servicio de Protección de la Atmósfera, 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 95% de los casos, desde la entrada en el citado Servicio.				
Porcentaje de consultas atendidas de forma inmediata por el Servicio de Calidad del Aire. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012	-	100	100	100
Porcentaje de consultas contestadas antes de 5 días por el Servicio de Calidad del Aire.	-	91,67	100	100
Compromiso 04.- Se pondrá a disposición de la ciudadanía en la web, como máximo a los 8 días del mes siguiente, todos los ficheros de datos horarios y diarios de cada mes, validados definitivamente. Asimismo en los cinco primeros meses 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.				
Plazo de publicación de los ficheros en la Web .	-	4	4	5
Plazo de publicación de la memoria en la Web.	-	2,58	4,94	5
Compromiso 05.- En el primer trimestre de cada año se publicará en la Web, el informe anual de seguimiento del Plan de Calidad del Aire de la Ciudad de Madrid (2011-2015), en el que se evaluará el grado de cumplimiento del citado Plan en el año anterior.				
Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2012.				
Plazo de publicación del informe de seguimiento del Plan. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Compromiso 05.- Se mantendrá actualizada en la web la legislación europea, estatal, autonómica y municipal sobre contaminación atmosférica.				
Este compromiso y su indicador <u>se eliminan</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				

Compromisos / Indicador	2009	2010	2011	2012
Porcentaje de legislación sobre contaminación atmosférica actualizada en la web.	-	100	100	100
Compromiso 06. - 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.				
Porcentaje material divulgativo revisado correspondiente a la información estática de la página web.	-	D.N.C.	46,67	100
Compromiso 07.- Mantener y renovar anualmente, mediante auditorías y evaluaciones externas, las acreditaciones de prestigio nacional e internacional UNE-EN-ISO 9001, UNE-EN-ISO 14001 e inscripción en el Registro EMAS, que garantizan que en la prestación de los servicios de vigilancia e información de la calidad del aire se utilizan sistemas efectivos de gestión de calidad y medioambiente.				
Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2012.				
Acreditaciones en calidad y medioambiente renovadas. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Compromiso 08.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. El 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo inferior a 30 días desde su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días desde su presentación. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.				
Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a Calidad del Aire. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	314	108	20
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a Calidad del Aire contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	21,43	37,04	60
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a calidad del aire contestadas entre 16 días y 3 meses. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	78,57	62,96	-
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a Calidad del Aire contestadas en un plazo menor o igual a 30 días. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	85
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a Calidad del Aire. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	24

(*) 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.

Carta de Servicios de Recogida y Tratamiento de Residuos

Fecha Aprobación: 5 de mayo de 2011

Fecha Evaluación 2012: 23 de julio de 2013

La correcta gestión y aprovechamiento óptimo de los residuos urbanos son parte esencial del desarrollo sostenible de la Ciudad de Madrid. El Ayuntamiento ha dotado a la capital de un conjunto de infraestructuras de recogida, transporte, tratamiento y valorización de los residuos urbanos que figura entre los más completos y avanzados de Europa.



La práctica totalidad de los residuos urbanos generados en la Ciudad de Madrid, además de todos los residuos susceptibles de tratamiento y/o eliminación procedentes de los municipios próximos de Arganda del Rey y Rivas-Vaciamadrid, se someten a tratamiento en las instalaciones del Parque Tecnológico de Valdemingómez. Su objetivo esencial es procesar los residuos de modo tal que cuanto tienen de aprovechable (materiales y energía) se recupere con la mayor eficacia y aquello que no lo sea, se deposite de forma segura en un vertedero.



En la Carta de Servicios de Recogida y Tratamiento de Residuos, se establecieron los siguientes **servicios** que se ofrecen a la ciudadanía: ■ Recogida selectiva domiciliar de la fracción resto* y envases, ■ Recogida separada de aportación de las fracciones, papel-cartón, vidrio y envases, recogidas de otros residuos urbanos, ■ Gestión de los puntos limpios, ■ Control de actividades relacionadas con la gestión de residuos, tratamiento y eliminación de residuos urbanos, ■ Gestión de materiales reciclables y fuentes de energía obtenidas del tratamiento y eliminación de residuos urbanos, ■ Control de los efectos ambientales del tratamiento y eliminación de residuos, ■ Información, educación, divulgación y sensibilización del ciudadano en materia de residuos.

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

● Nivel de calidad no alcanzado D.N.C = Datos No Cargados

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Mantener un sistema de recogida de residuos que minimice el impacto medioambiental, utilizando un 100% de vehículos poco contaminantes.				
Porcentaje de vehículos de recogida de residuos que usan fuentes de energía poco contaminantes.	-	-	100	100
Compromiso 02.- Mantener una cantidad de contenedores de papel-cartón y vidrio suficiente para facilitar la recogida selectiva de manera que se obtengan siempre unos ratios superiores a 2 contenedores de papel-cartón o vidrio por cada 500 habitantes.				
Contenedores de papel-cartón o vidrio por cada 500 habitantes.	-	-	2,57	2,57
Compromiso 03.- Facilitar la recogida de cartón a los comerciantes, implantando sistemas de recogida puerta a puerta de cartón comercial en las zonas de mayor actividad comercial de la Ciudad. La valoración media de la satisfacción de los comerciantes con este servicio será de 7 en una escala de 0 a 10.				
Compromiso e indicador <u>eliminados</u> Evaluación 2012.				
Valoración media de la satisfacción con el servicio de recogida de cartón comercial. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	-	-	D.N.C.	D.N.C.

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 04.- Recoger los residuos domiciliarios del contenedor de resto todos los días de la semana y el contenedor de envases como mínimo 3 días a la semana, para mantener adecuadas condiciones de salubridad y facilitar la recogida selectiva de residuos a todos los ciudadanos. Este compromiso <u>pasa a ser el 03</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Frecuencia de recogida semanal del contenedor de resto.	-	-	7	7
Frecuencia semanal de recogida del contenedor de envases.	-	-	D.N.C.	3
Compromiso 05.- Vaciar los contenedores de papel cartón y vidrio de forma que el porcentaje de contenedores de aportación llenos más de 24 horas sea inferior al 2%. Este compromiso <u>pasa a ser el 04</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Frecuencia media de vaciado de contenedores de recogida selectiva de papel-cartón. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	2,97	2,98	2,91	D.N.C.
Frecuencia media de vaciado de contenedores de recogida selectiva de vidrio. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	0,52	0,52	0,54	D.N.C.
Porcentaje de contenedores de aportación de papel cartón y vidrio llenos más de 24 horas sobre el total.	-	-	0,03	0,02
Compromiso 06.- Aumentar la eficacia de la recogida separada de residuos hasta conseguir incrementar las toneladas de papel-cartón y vidrio recogidos selectivamente un 5% tomando como referencia los datos recogidos en el año 2010. Compromiso e indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.				
Porcentaje de incremento de toneladas de papel-cartón y vidrio recogidos selectivamente respecto del año 2010. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012. ESTANDAR +5%	-	-	-17,83	 -25'23
Compromiso 07.- Conseguir que los puntos limpios fijos y móviles sean cada vez más utilizados, de forma que el número de visitas para el depósito de residuos, aumente anualmente un mínimo del 3% respecto del total de visitas del año anterior. Este compromiso <u>pasa a ser el 05</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Porcentaje de incremento de visitas a los puntos limpios respecto del año anterior. ESTANDAR +5%	-	-	8,49	 4,07
Compromiso 08.- Con objeto de reducir las emisiones de efecto invernadero provenientes del depósito de los residuos en el vertedero y alargar la vida útil de éste, se reducirán el número de toneladas anuales de aportación al vertedero en al menos un 0,5% respecto al año anterior. Este compromiso <u>pasa a ser el 06</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Disminución en % de las toneladas entrantes a vertedero.	-	-	D.N.C.	0,62
Compromiso 09.- Se reducirán, en al menos 140.000 tn, el número de toneladas de materia orgánica que fermentan al aire libre, para disminuir el impacto ambiental que los procesos que se llevan a cabo en el Parque Tecnológico de Valdemingómez puedan tener en su entorno. Compromiso e indicador <u>eliminados</u> Evaluación 2012.				
Variación absoluta de toneladas de materia orgánica que fermentan al aire libre. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	-	-	-	184.901
Compromiso 10.- Se realizará el tratamiento adecuado como mínimo al 78% de las toneladas del total de residuos que entran al PTV, evitando su eliminación directa en vertedero. Este compromiso <u>pasa a ser el 07</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Porcentaje de toneladas entrantes en el PTV sometidas a algún tratamiento.	-	-	81	82

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 11.- Se incrementará la producción de energía procedente de los residuos un 20% en 4 años. Igualmente el porcentaje de reciclado de residuos domésticos alcanzará al menos el 30 %. Este compromiso <u>pasa a ser el 08</u> y modifica su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Preparación para la reutilización y el reciclado de residuos domésticos de papel, metales, plástico y vidrio. Porcentaje de reciclado de residuos domésticos, papel, metales, plástico y vidrio.	-	-	D.N.C.	32,98
Porcentaje de incremento en la producción total de energía procedente de los residuos (Mwh térmicos). ESTANDAR +5%	-	-	-4,15 Mwh	 -8,99 Mwh térmicos
Compromiso 12.- La gestión de materiales reciclables de los residuos, permite reducir el consumo de materias primas y energía. Se incrementarán en 3.785 tn al año los recursos naturales ahorrados sobre las 214.859 tn conseguidas en el año 2010 hasta las 230.000 tn a alcanzar en 4 años. Se alcanzará la cifra de 800.000 megavatios/hora en 4 años. Este compromiso <u>pasa a ser el 09</u> y modifica su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Energía ahorrada con el reciclaje de materiales en el P. T. Valdemingómez. ESTANDAR 800.000	808.076	755.200	708.806	 671.132
Recursos naturales ahorrados con el reciclaje de materiales en el P. T. Valdemingómez.	224.724	214.859	242.070	228.674
Compromiso 13.- Se realizarán actividades de sensibilización ambiental en materia de reciclaje. Para ello se realizarán visitas al Parque Tecnológico de Valdemingómez, con el objetivo de alcanzar como mínimo 9.000 visitantes/año y se realizarán al menos 300 talleres anuales en colegios y otros centros, alcanzando una valoración media de satisfacción con las actividades de 7 o superior, en una escala de 0 a 10. Este compromiso <u>pasa a ser el 10</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Talleres de reciclaje de residuos en colegios y otros centros.	333	309	0	2.696
Visitantes al Parque Tecnológico de Valdemingómez.	10.685	11.120	10.632	9.096
2 SERIES: Visitantes internacionales	147	337	221	257
Visitantes nacionales	10.538	10.783	10.411	8.839
Visitantes nacionales al Parque Tecnológico de Valdemingómez. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	10.538	10.783	10.411	8.839
Valoración media del nivel de satisfacción con las actividades de sensibilización ambiental realizadas en el PTV.	-	-	D.N.C.	7,80
Compromiso 14.- Con el objeto de verificar periódicamente que las actividades que tienen lugar en el Parque Tecnológico de Valdemingómez no afectan a su entorno, se realizarán controles de todos los parámetros ambientales en la gestión de residuos. Alcanzando como mínimo 11.000 determinaciones analíticas (en suelo agua y aire) para asegurar que se cumplen los parámetros exigidos en la legislación medioambiental. Este compromiso <u>pasa a ser el 11</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Controles anuales realizados de parámetros en suelo, agua y aire, en el Parque Tecnológico de Valdemingómez y en su entorno.	-	-	11.571	16.336
Compromiso 15.- Para conocer la composición de todos los residuos que entran en el Parque Tecnológico de Valdemingómez y proporcionar información crítica para un control eficaz de los procesos que se desarrollan en los centros de tratamiento, se realizarán al menos 1.000 caracterizaciones al año a todos los flujos de residuos entrantes y 300 caracterizaciones al año a todos los materiales recuperados. Compromiso e indicadores <u>eliminados</u> Evaluación 2012.				

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Caracterizaciones realizadas a todos los flujos de residuos entrantes.	-	-	D.N.C.	D.N.C.
Caracterizaciones a todos los materiales recuperados.	-	-	D.N.C.	D.N.C.

Compromiso 16.- 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. En ningún caso el plazo de contestación podrá ser superior a 3 meses.

Este compromiso ha modificado su redacción como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones. Pasa a ser el **12** como consecuencia de la Evaluación 2012.

Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios de recogida y transporte de residuos. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	2.286	1.776
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de recogida y transporte de residuos contestadas en 15 días o menos. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	22,27	2,83
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a recogida y transporte de residuos contestadas entre 16 días y 3 meses. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	77,33	98,60
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de recogida y transporte de residuos contestadas en 30 días o menos. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	11,76
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de recogida y transporte de residuos. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	69
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios de tratamiento/eliminación de residuos. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	458	163
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de tratamiento/eliminación de residuos contestadas en 15 días o menos. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	D.N.C.	22,05
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a tratamiento/eliminación de residuos contestadas entre 16 días y 3 meses. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	D.N.C.	56
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de tratamiento/eliminación de residuos contestadas en 30 días o menos. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	26,77
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en el servicio de tratamiento/eliminación de residuos. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	92

Carta de Servicios de Arbolado Urbano

Fecha Aprobación: 12 de mayo de 2011
 Fecha Evaluación 2012: 11 de abril de 2013

El **árbol urbano** es un elemento imprescindible en el paisaje y la vida de las ciudades, y como tal debe apreciarse su valor. “El paisaje es un elemento esencial para el bienestar individual y social, cuya protección, gestión y planeamiento comportan derechos y deberes para todos”.

El Ayuntamiento de Madrid, responsable de la gestión del arbolado urbano de la Ciudad está cerca de la ciudadanía de una manera activa ya que los árboles que gestiona, por sí mismos, prestan servicios directos a los ciudadanos por el hecho de ser parte integrante y beneficiosa de la Ciudad.

En la Carta de Servicios de Arbolado Urbano se recogen los siguientes **servicios**: ■ Cuidado y mantenimiento del arbolado urbano municipal, ■ Inspección y control de arbolado urbano municipal, ■ Mejora de arbolado urbano, ■ Atención e información al ciudadano.

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

● Nivel de calidad no alcanzado D.N.C = Datos No Cargados

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Se elaborará anualmente un Plan de Plantaciones que recoge las previsiones de unidades arbóreas a reponer dentro de la campaña de invierno (noviembre a marzo), distribuido por distritos. Este plan se publicará en el mes de octubre en la Web municipal. El grado de cumplimiento de las previsiones recogidas en el plan en relación con las plantaciones realizadas será como mínimo en cada uno de los distritos del 85%.				
Grado de cumplimiento de las previsiones de plantación recogidas en el Plan de Plantaciones de arbolado urbano.	-	-	102	110
Compromiso 02.- Se elaborará anualmente un Plan de Poda que recoge las previsiones de unidades arbóreas a podar dentro de la campaña de invierno (noviembre a marzo), distribuido por distritos. Este plan se publicará en el mes de octubre en la Web municipal. El grado de cumplimiento de las previsiones recogidas en el plan en relación con las podas realizadas será como mínimo en cada uno de los distritos del 95%.				
Grado de cumplimiento de las previsiones de poda recogidas en el Plan de Poda de arbolado urbano.	-	-	104	110
Compromiso 03.- Se elaborará una relación por Distritos de las actuaciones a realizar sobre el arbolado urbano que supongan una ocupación de la vía pública. Dicha relación recogerá tanto las actuaciones planificadas en el plan de poda y arboricultura como las incidencias surgidas durante la semana anterior. Cada viernes se publicará en la Web municipal esta relación con las actuaciones a realizar en la semana siguiente.				
Actualizaciones en la Web municipal de las actuaciones a realizar sobre el arbolado urbano.	-	-	52	52
Compromiso 04.- El Ayuntamiento de Madrid dispone del portal Web www.unalcorqueunarbol, integrado en la Web municipal www.madrid.es, mediante el que se pone a disposición de los ciudadanos, toda la información del arbolado viario de la Ciudad de Madrid; cada árbol tiene su ficha individualizada en la que se recogen datos de especie, edad, perímetro así como el catálogo de la especie a la que pertenece, sirviendo además de canal de comunicación directa para recoger sus peticiones respecto al arbolado. Esta aplicación se actualiza como mínimo semanalmente con las actuaciones que se ejecutan según el Plan de				

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Gestión de Arbolado Urbano.				
Actualizaciones realizadas en la Web unalcorqueunarbol.	-	-	52	52
Compromiso 05.- Se resolverán el 90% de las incidencias urgentes surgidas en la vía pública, que dificulten el uso normal de los servicios o supongan peligro para los usuarios, en un plazo máximo de 24 horas desde que se recibe la comunicación.				
Porcentaje de incidencias urgentes en arbolado urbano resueltas en plazo de 24 h.	-	-	94	99
Compromiso 06.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas 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. Contestar el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Adoptar las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días o menos desde su presentación. Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas al Arbolado Urbano. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	D.N.D.	453
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Arbolado Urbano contestadas en 15 días o menos. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	D.N.D.	8,64
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la Unidad de Arbolado Urbano contestadas entre 16 días y 3 meses. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	D.N.C.	91
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Arbolado Urbano contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	30,45
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Arbolado Urbano. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	47

3.9.5 Opinión de la ciudadanía

3.9.5.1 Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la ciudad de Madrid

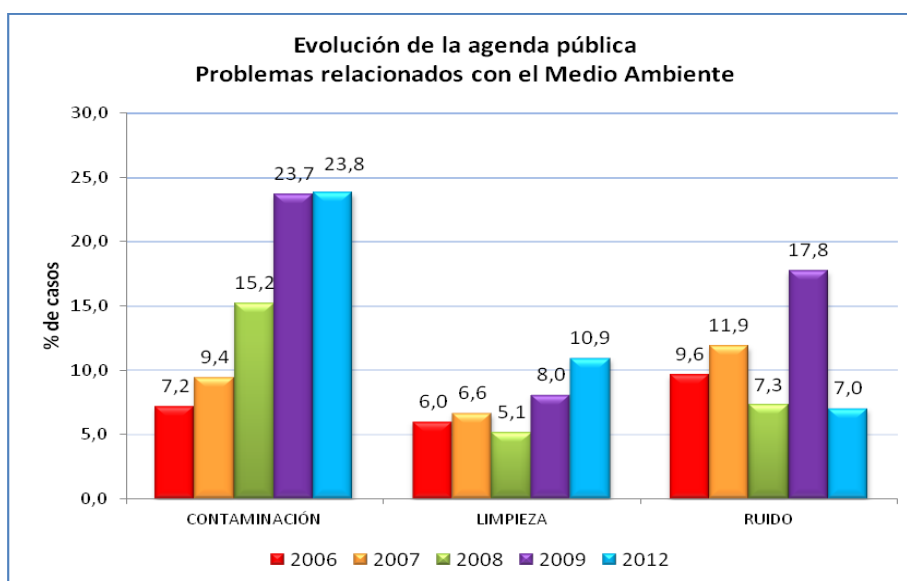
La Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la ciudad de Madrid presenta los siguientes resultados en 2012 referidos al área de acción de Medio Ambiente.

En las grandes ciudades los problemas relacionados con el medio ambiente, sobre todo la contaminación atmosférica y el ruido, se sitúan, generalmente, entre los primeros puestos de la clasificación que hacen los ciudadanos de los problemas que más afectan a la ciudad o al barrio donde viven. En la encuesta de 2012 hay que señalar la subida de

posición de la limpieza de las calles en la escala de principales problemas de la ciudad, pues pasa del noveno puesto en la encuesta de 2009 al sexto en la encuesta actual; sigue el mismo patrón en la agenda egocéntrica, que pasa de la décima posición en las encuestas de 2006 y 2007, a la octava en la encuesta de 2009, llegando a ocupar la sexta en la encuesta actual.

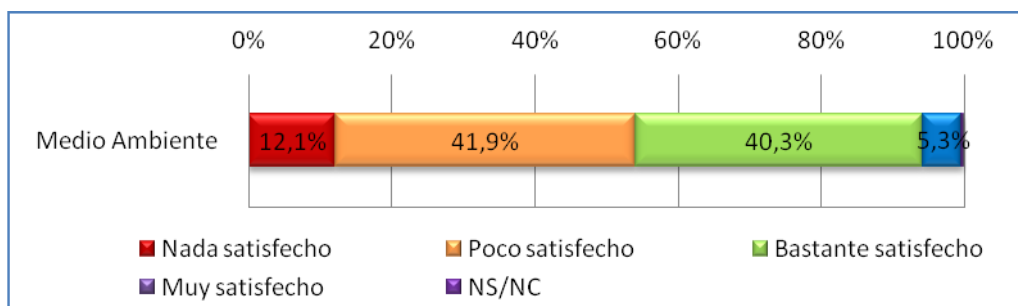
También es reseñable la disminución de las menciones al ruido como uno de los principales problemas de la ciudad, que pasa a ocupar el lugar octavo después de haber ocupado el quinto lugar en la encuesta de 2009.

Gráfico 1: Evolución de los problemas de medio ambiente en la agenda pública. Porcentaje de encuestados.



Al analizar los distintos aspectos relacionados con la calidad de vida en la ciudad, encontramos que el indicador de satisfacción global con el medio ambiente alcanza una puntuación de 46 en una escala de 0 a 100, situándose en el área de insatisfacción. Este indicador se ha obtenido con base en las respuestas dadas por los encuestados cuando se les ha preguntado por su satisfacción con el medio ambiente como un elemento o aspecto de la calidad de vida en Madrid.

Gráfico 2: Satisfacción con el medio ambiente en la ciudad de Madrid como elemento de la calidad de vida de la ciudad. Porcentaje de entrevistados.



A pesar del bajo índice de satisfacción con los aspectos medioambientales de la ciudad como elemento de la calidad de vida en ésta, cuando se analizan los servicios municipales para la conservación y mejora del medio ambiente en la ciudad, los resultados de la encuesta de 2012 ponen de manifiesto que los ciudadanos tienen percepciones positivas de la mayor parte de ellos, situando solamente en la parte negativa de la escala el control del ruido y la lucha contra la contaminación atmosférica.

Gráfico 3: Satisfacción con las actuaciones, equipamientos y servicios relacionados con el medio ambiente.

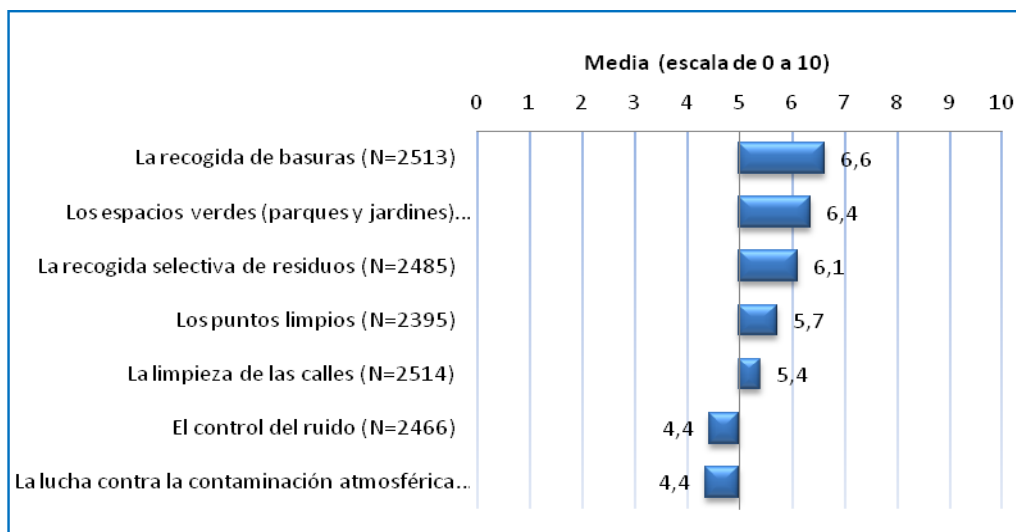
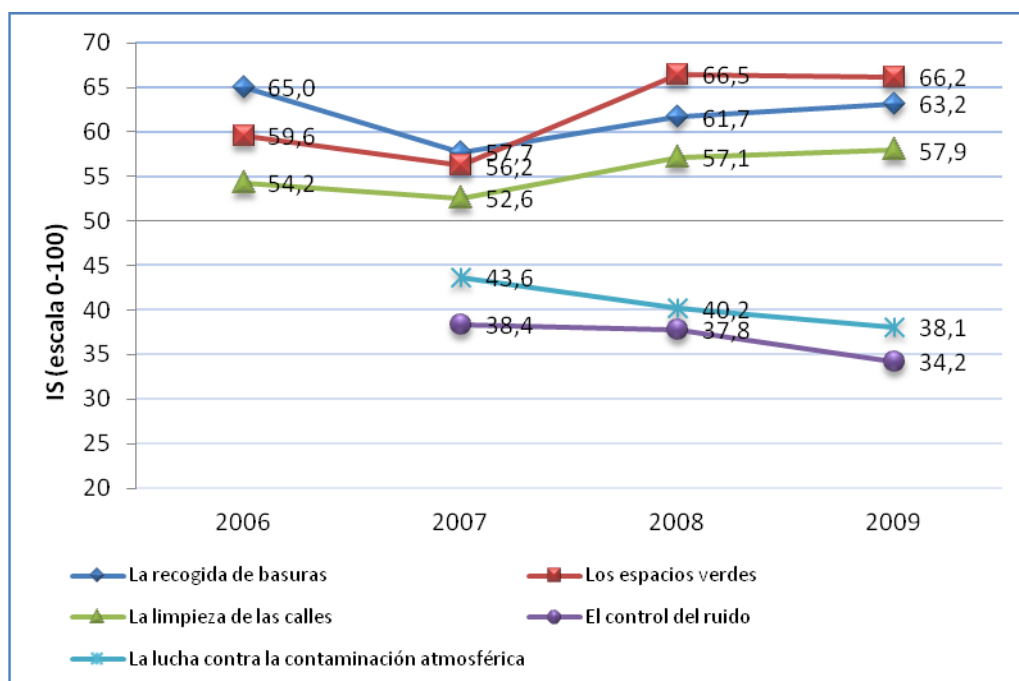


Gráfico 4: Evolución del indicador de satisfacción con los servicios, equipamientos y actuaciones relacionadas con el medio ambiente en la ciudad 2006-2009

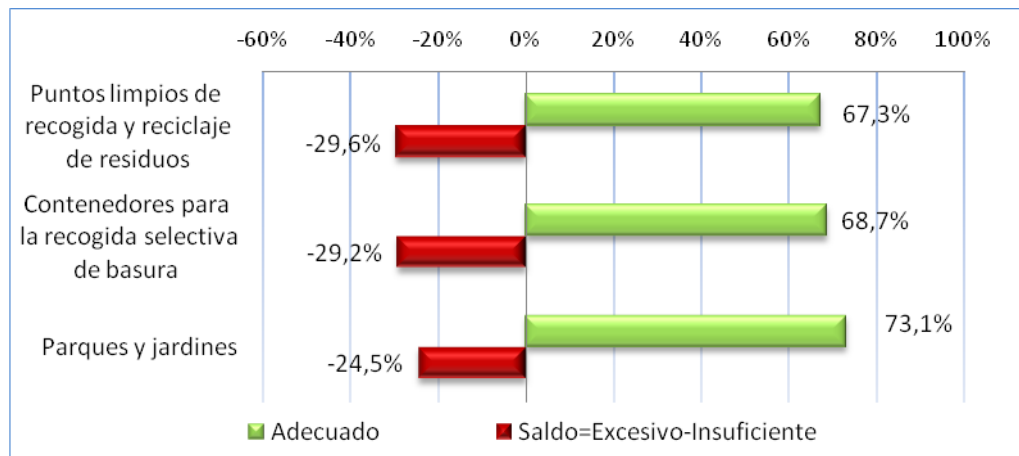


Por primera vez en la serie de la encuesta de calidad de vida se ha preguntado a los ciudadanos por la suficiencia de servicios disponibles en la ciudad en distintos ámbitos de actuación. El porcentaje de encuestados que opinan que el número de servicios disponibles en la ciudad en materia de medio ambiente es adecuado es bastante elevado (ronda el 70% para los puntos limpios de recogida y reciclaje de residuos y para los contenedores para la recogida selectiva de basura, y supera el 70% en el caso de parques y jardines). No obstante, hay alrededor de un 30% de encuestados que opinan que el número es insuficiente en el caso de los dos primeros servicios. Al ser casi residual el porcentaje de los que opinan que el número de servicios es excesivo, el porcentaje de los que opinan que es insuficiente y el saldo, calculado como la diferencia entre el porcentaje de los que opinan que el número de recursos es excesivo menos el porcentaje de los que opinan que es insuficiente, son prácticamente iguales.

Tabla 1: Suficiencia de equipamientos relacionados con el medio ambiente en la ciudad. Porcentaje de encuestados.

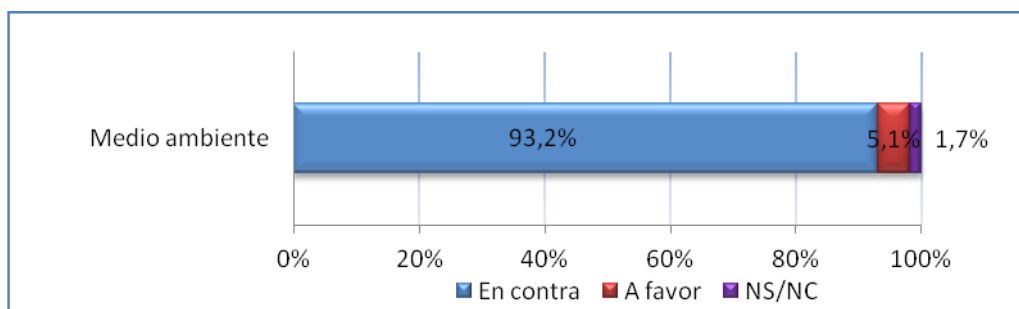
	Excesivo		Adecuado		Insuficiente		NS/NC		Total	
	%	(N)	%	(N)	%	(N)	%	(N)	%	(N)
Puntos limpios de recogida y reciclaje de residuos	0,3%	7	67,3%	1695	29,9%	753	2,5%	65	100,0%	2520
Contenedores para la recogida selectiva de basura	0,4%	9	68,7%	1731	29,5%	744	1,4%	35	100,0%	2520
Parques y jardines	0,6%	14	73,1%	1843	25,0%	630	1,3%	33	100,0%	2520

Gráfico 5: Suficiencia de equipamientos relacionados con el medio ambiente. Porcentaje de entrevistados que opinan que su número es adecuado y saldo entre los que opinan que es excesivo-insuficiente.



Otra pregunta, que se ha hecho por primera vez a los informantes en la serie de la encuesta, pretende indagar la opinión de los ciudadanos con respecto a la reducción del gasto en prestaciones y servicios públicos. En este sentido, vemos que sólo un 5,1 % de las personas encuestadas estarían a favor de gastar menos en servicios relacionados con el medio ambiente y un 93,2 % estarían en contra.

Gráfico 6: ¿Estaría a favor o en contra de que el Ayuntamiento gastara menos en medio ambiente. Porcentaje de entrevistados.



Si hacemos un análisis de la satisfacción con los servicios, actuaciones y equipamientos de Medio Ambiente por distrito comprobamos que, en función del servicio u actuación, un mismo distrito puede quedar mejor o peor situado con respecto a los otros. Por ejemplo, el distrito de Centro obtiene una buena nota (media de 7,1) en la recogida de basuras, pero obtiene la peor media de todos los distritos en el resto de servicios, actuaciones o equipamientos (excepto la limpieza de las calles). Hay que señalar el hecho de hay cuatro distritos que suspenden en satisfacción con la limpieza de las calles: Salamanca (4,8), Chamberí (4,6), Puente de Vallecas (4,9) y Villa de Vallecas (4,7).

En conjunto, considerando los servicios relativos a la limpieza, como son los de recogida de basura, la recogida selectiva de residuos, la limpieza de las calles, y los puntos limpios, el distrito de Ciudad Lineal es uno de los mejor situados, con puntuaciones medias de 7,1, 6,5, 5,9 y 6,0, respectivamente. En lo que se refiere a las actuaciones de la lucha contra la contaminación atmosférica y el control del ruido, sólo los distritos de Vicálvaro, Hortaleza, Fuencarral-El Pardo y Moratalaz aprueban con medias que van del 5,0 al 5,6. En equipamientos de espacios verdes (parques y jardines) todos aprueban con medias que van del 5,5 de Centro al 6,9 de Usera.

Tabla 2: Satisfacción con los servicios y actuaciones relacionadas con el medioambiente de la ciudad para cada distrito de residencia. Media en una escala de 0 a 10.

	La recogida de basuras		La recogida selectiva de residuos		La lucha contra la contaminación atmosférica		El control del ruido		La limpieza de las calles	
	(N)	Media	(N)	Media	(N)	Media	(N)	Media	(N)	Media
Ciudad Lineal	120	7,1	116	5,5	118	2,7	120	2,9	120	5,5
Centro	119	7,1	120	6,1	118	4,6	119	4,4	119	5,2
Vicálvaro	119	7,0	120	5,8	114	4,1	117	4,4	120	5,3
Puente de Vallecas	119	6,9	118	6,0	119	3,5	118	3,7	120	4,8
Fuencarral-El Pardo	120	6,9	119	6,2	117	3,3	115	3,7	120	5,3
Moncloa-Aravaca	119	6,8	118	6,3	117	4,8	118	4,9	120	6,1
Tetuán	120	6,8	114	5,9	112	3,6	115	3,5	120	4,6
San Blas	120	6,8	120	6,5	117	5,3	118	5,4	120	5,7

	La recogida de basuras		La recogida selectiva de residuos		La lucha contra la contaminación atmosférica		El control del ruido		La limpieza de las calles	
	(N)	Media	(N)	Media	(N)	Media	(N)	Media	(N)	Media
Chamartín	120	6,8	114	6,1	114	4,6	118	4,6	120	5,4
Moratalaz	120	6,8	118	5,9	112	3,7	113	3,6	120	5,2
Usera	119	6,6	117	5,8	120	3,7	119	4,1	118	5,1
Latina	120	6,6	117	5,9	105	4,0	109	4,3	119	5,6
Villaverde	120	6,5	119	6,7	114	4,6	117	4,2	120	4,9
Barajas	120	6,5	119	6,5	120	5,1	120	5,0	120	6,0
Carabanchel	120	6,5	120	6,5	119	5,0	119	4,8	120	5,9
Salamanca	120	6,5	120	6,1	118	5,5	119	5,5	120	5,9
Chamberí	120	6,4	120	6,0	120	4,6	119	4,9	120	5,5
Arganzuela	120	6,2	119	5,8	118	4,4	118	4,8	119	4,7
Hortaleza	119	6,2	119	6,4	118	5,6	120	5,6	120	6,0
Retiro	119	6,0	118	5,8	115	4,5	119	4,8	119	5,6
Villa de Vallecas	119	5,9	120	6,2	116	4,6	119	4,7	120	5,7
Madrid	2513	6,6	2485	6,1	2444	4,4	2466	4,4	2514	5,4

3.9.5.2 Estudios sectoriales

Desde el Área de Acción de Medio Ambiente en 2012 se ha realizado un estudio sectorial que puede consultarse en sitio web del [Observatorio de la Ciudad](http://Observatorio.de.la.Ciudad) en madrid.es.

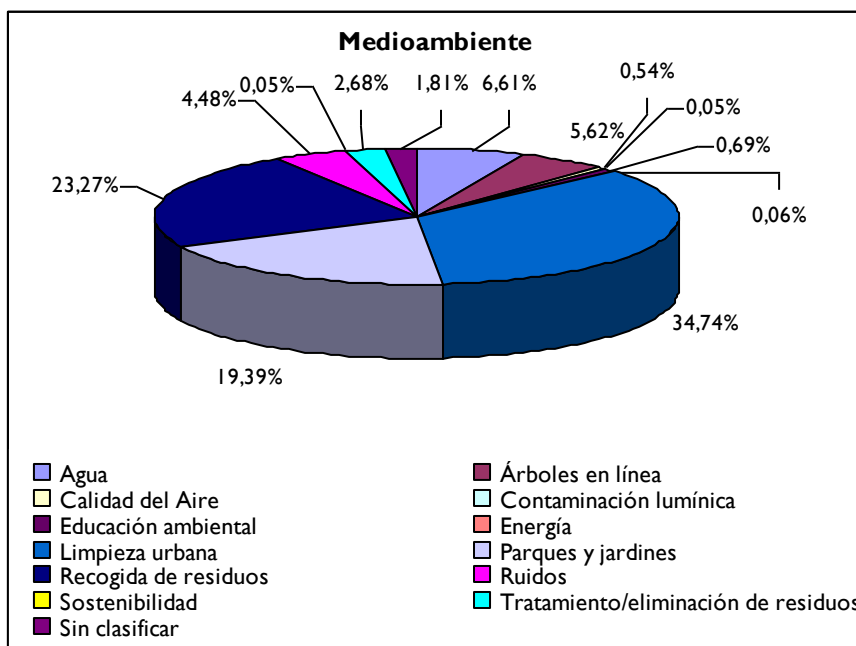
Nombre del Estudio. Año	Órgano Promotor
Cuestionario de Participación sobre el Diagnóstico del PMUS Madrid Centro.	D.G. de Sostenibilidad y Agenda 21

3.9.6 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 **19,62%** (8.276) del total de las tramitadas en 2012.

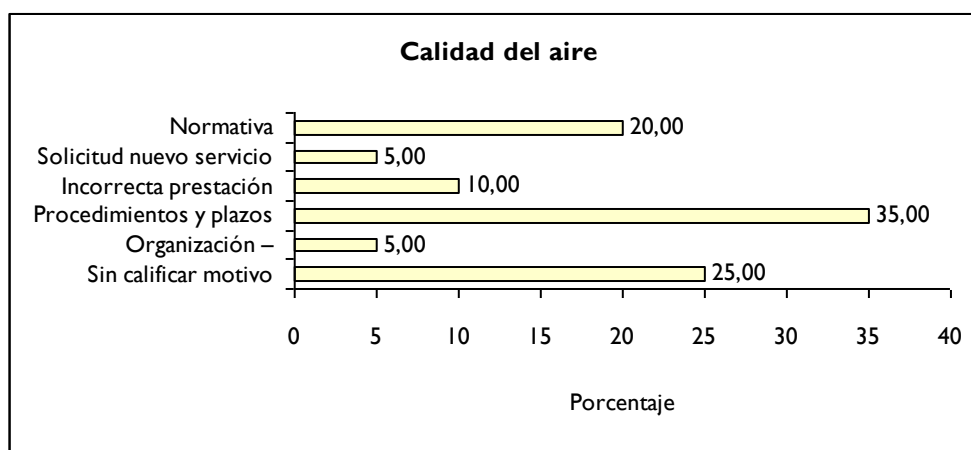
Por **submaterias**, de las tramitadas por SYR relacionadas con el Medio Ambiente, las más aludidas son “Limpieza urbana” con un 34.74% (2.875), “Recogida de residuos” con un 23.27% (1.926), “Parques y Jardines” con un 19.39% (1.605) sobre el total, “Agua” con un 6.61% (547) sobre el total, “Árboles en línea” con un 5.62% (465) sobre el total,

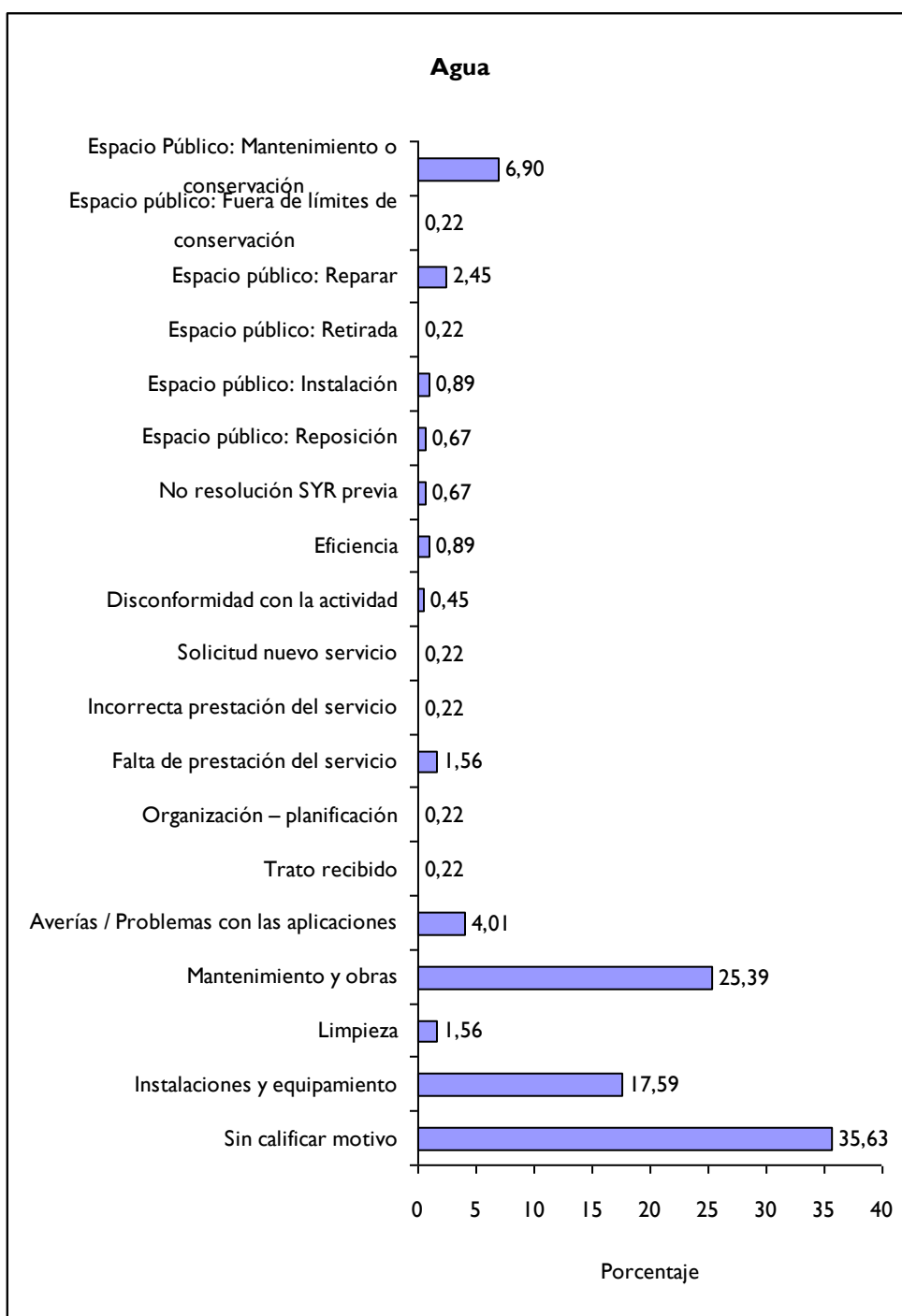
“Ruidos” con un 4.48% (371) sobre el total, “Tratamiento y eliminación de residuos” con un 2.68% (222) sobre el total, y el resto con unos porcentajes muy bajos.

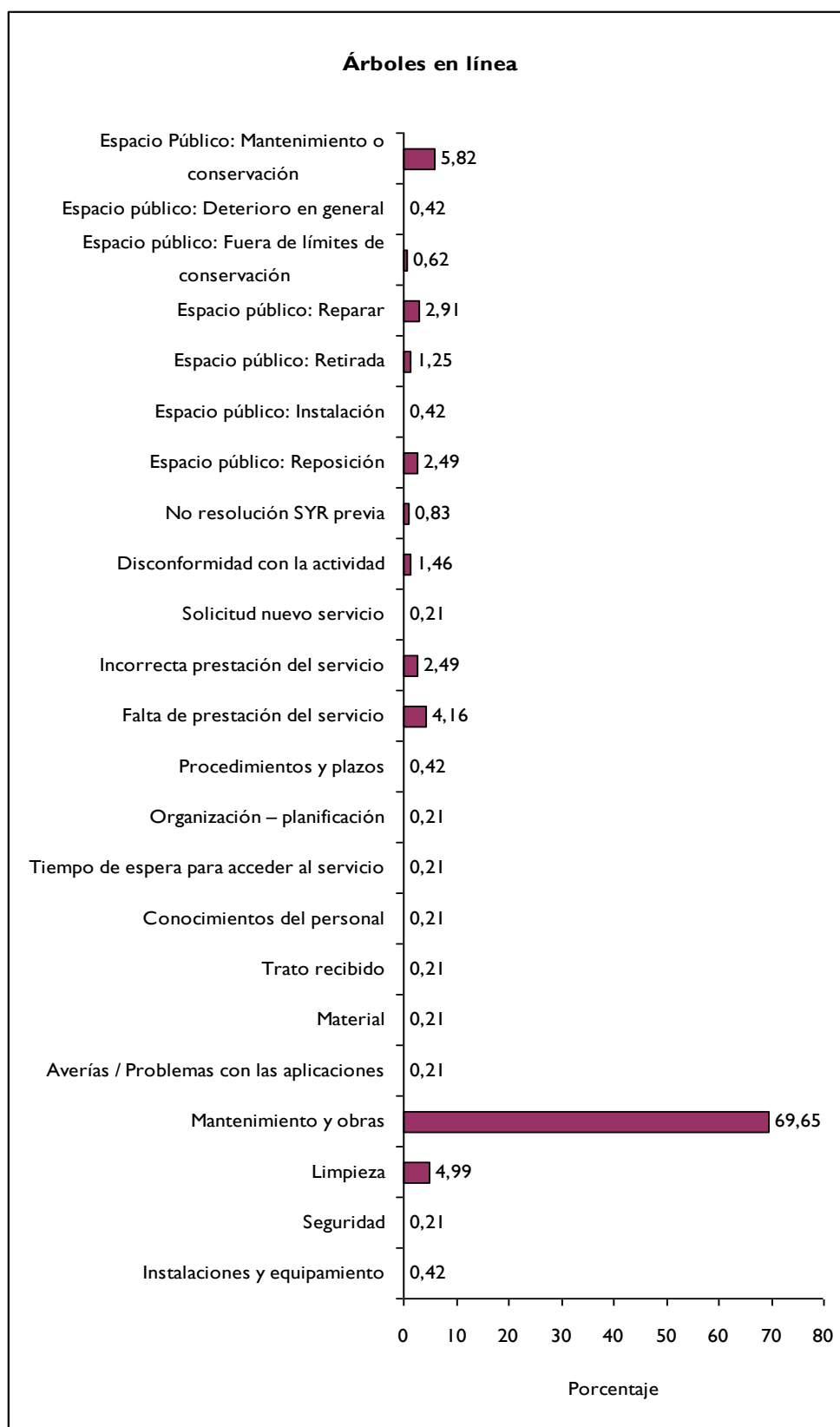


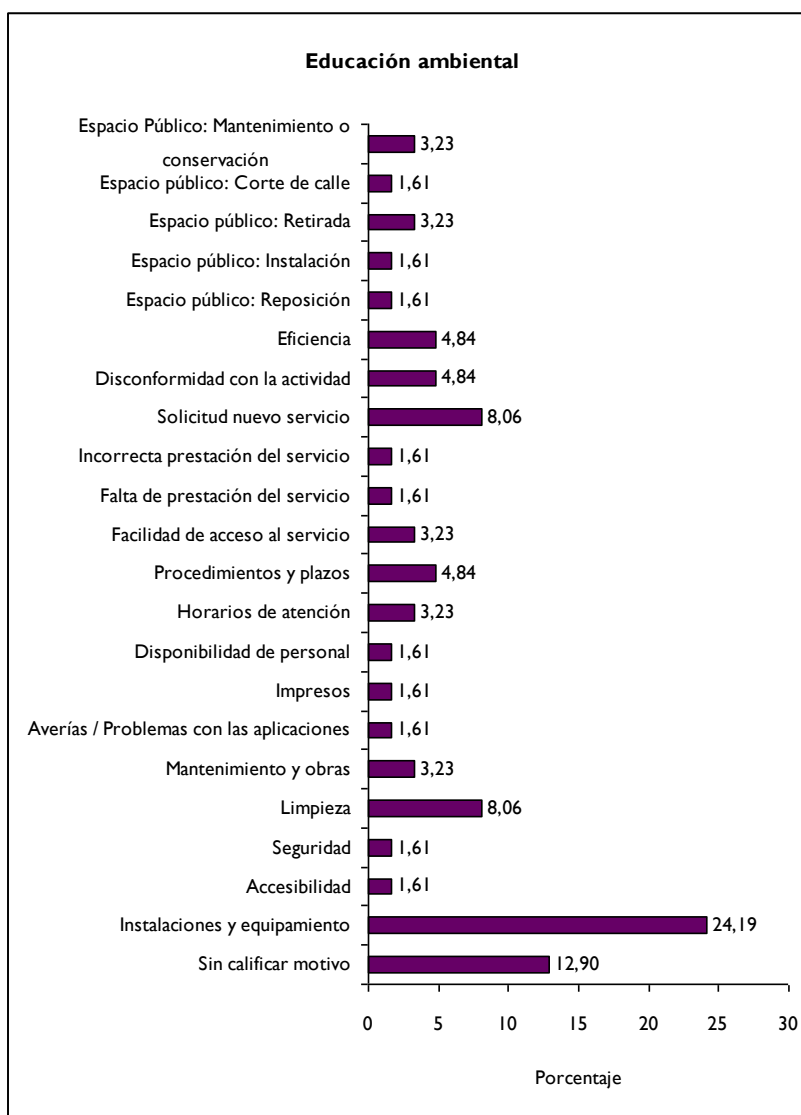
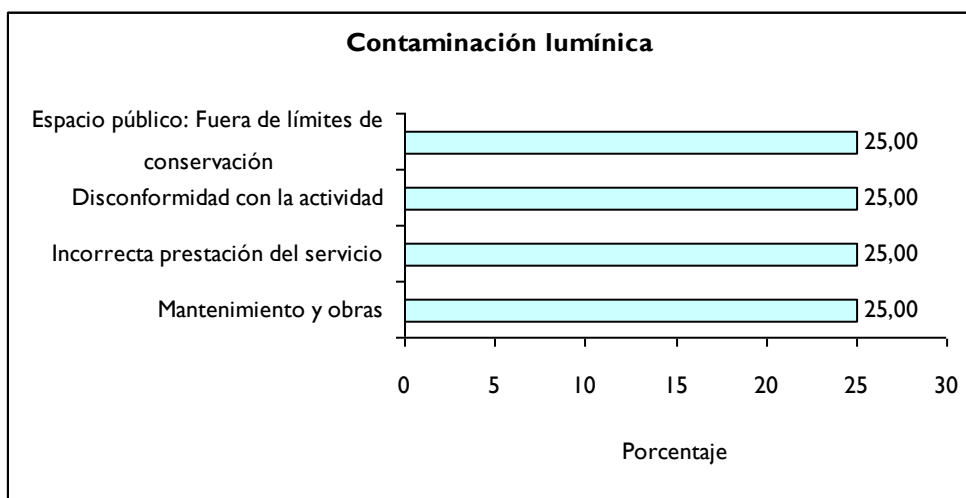
(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2013.

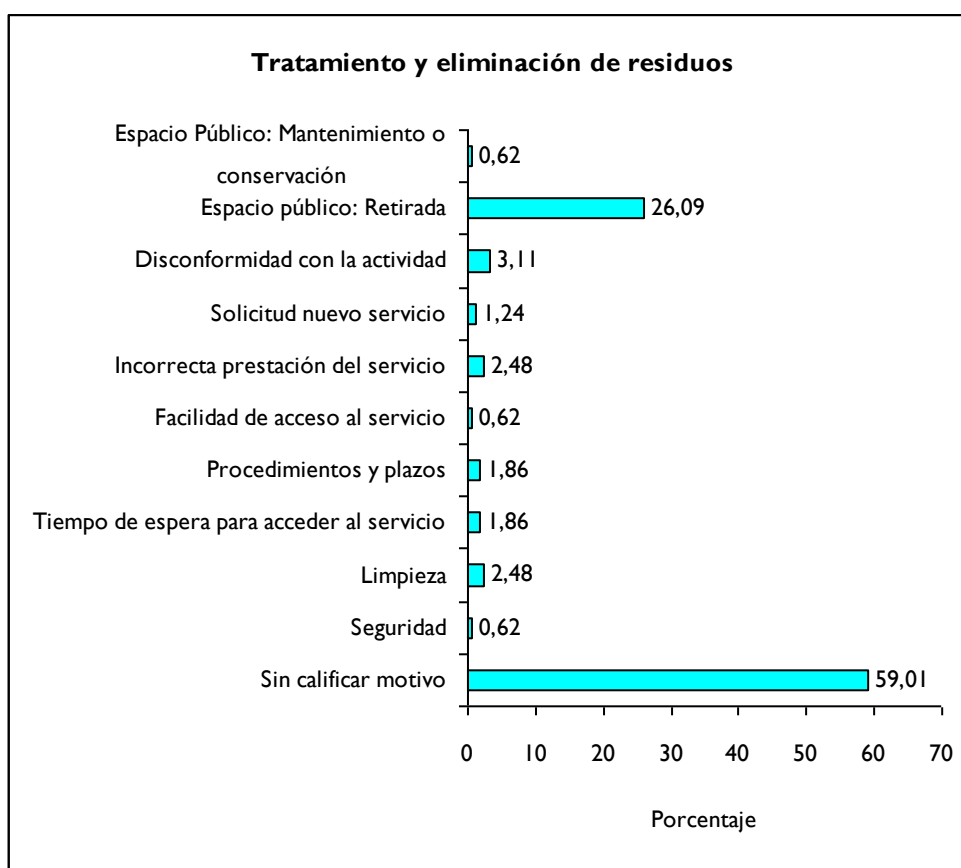
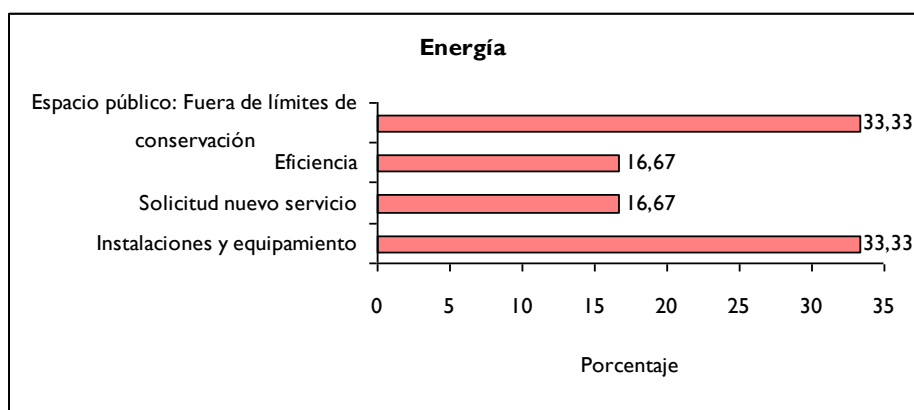
En cuanto a los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR, se recogen a continuación para cada una de las submaterias:



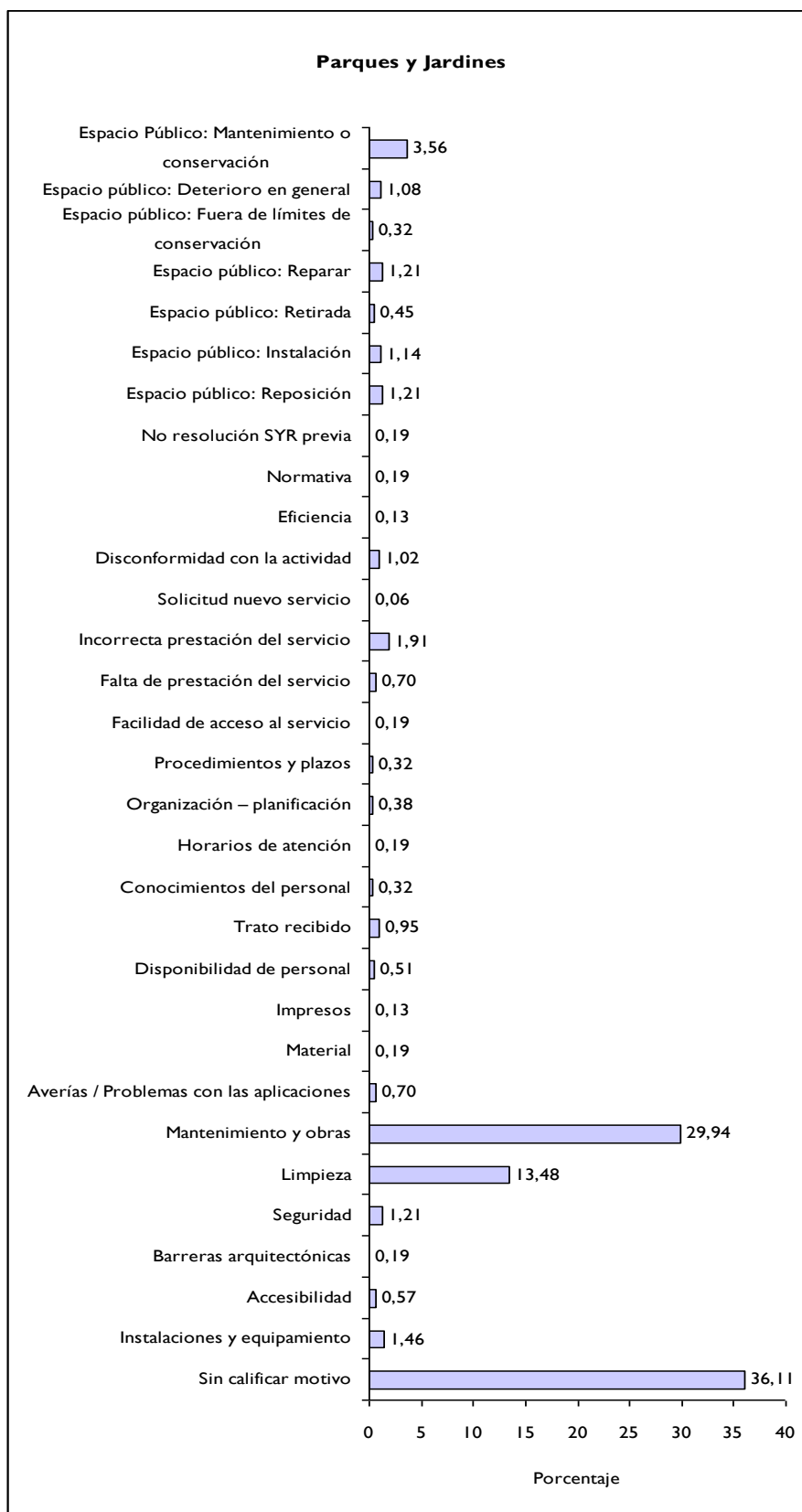






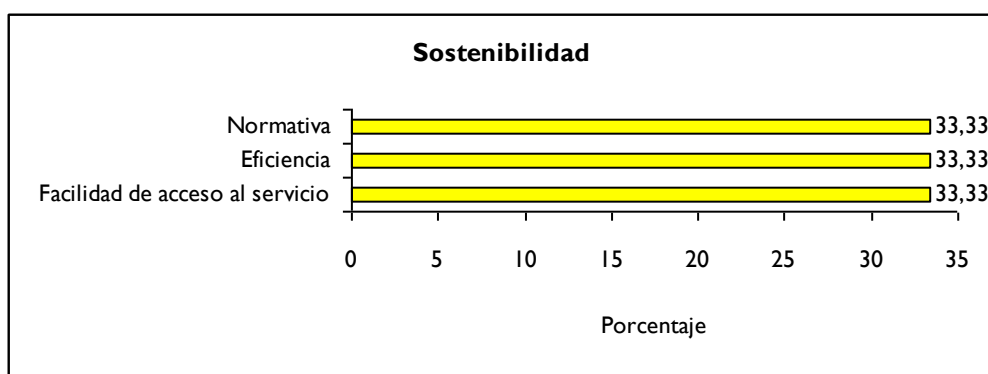












Los datos relativos a las **contestaciones** se recogen en las siguientes Tablas:

	Agua	Árboles en línea	Calidad del aire	Contaminación lumínica	Educación ambiental
Tiempo medio de contestación (días)	57,45	47,04	24	49,95	78,90
Contestadas (1/4/2013)	418	440	20	4	51
Total submateria	547	465	20	4	57
Sin contestar	129	25	0	0	6
% Menos de 15 días	30,75	8,64	60	25,00	1,96
% Menor o igual a 30	42,37	30,45	85	25,00	13,73

	Energía	Limpieza urbana	Parques y jardines	Recogida de residuos	Ruidos
Tiempo medio de contestación (días)	53,52	70,61	47,14	69,12	66,26
Contestadas (1/4/2013)	5	2.806	1.523	1.837	342
Total submateria	5	2.875	1.605	1.926	371
Sin contestar	0	69	82	89	29
% Menos de 15 días	40,00	2,53	15,18	2,83	13,16
% Menor o igual a 30	40,00	12,01	32,72	11,76	30,41

	Sostenibilidad	Tratamiento y eliminación de residuos
Tiempo medio de contestación (días)	76,36	91,81
Contestadas (1/4/2013)	2	127
Total submateria	4	222
Sin contestar	2	95
% Menos de 15 días	0,00	22,05
% Menor o igual a 30	0,00	26,77

3.10. Movilidad y Transportes

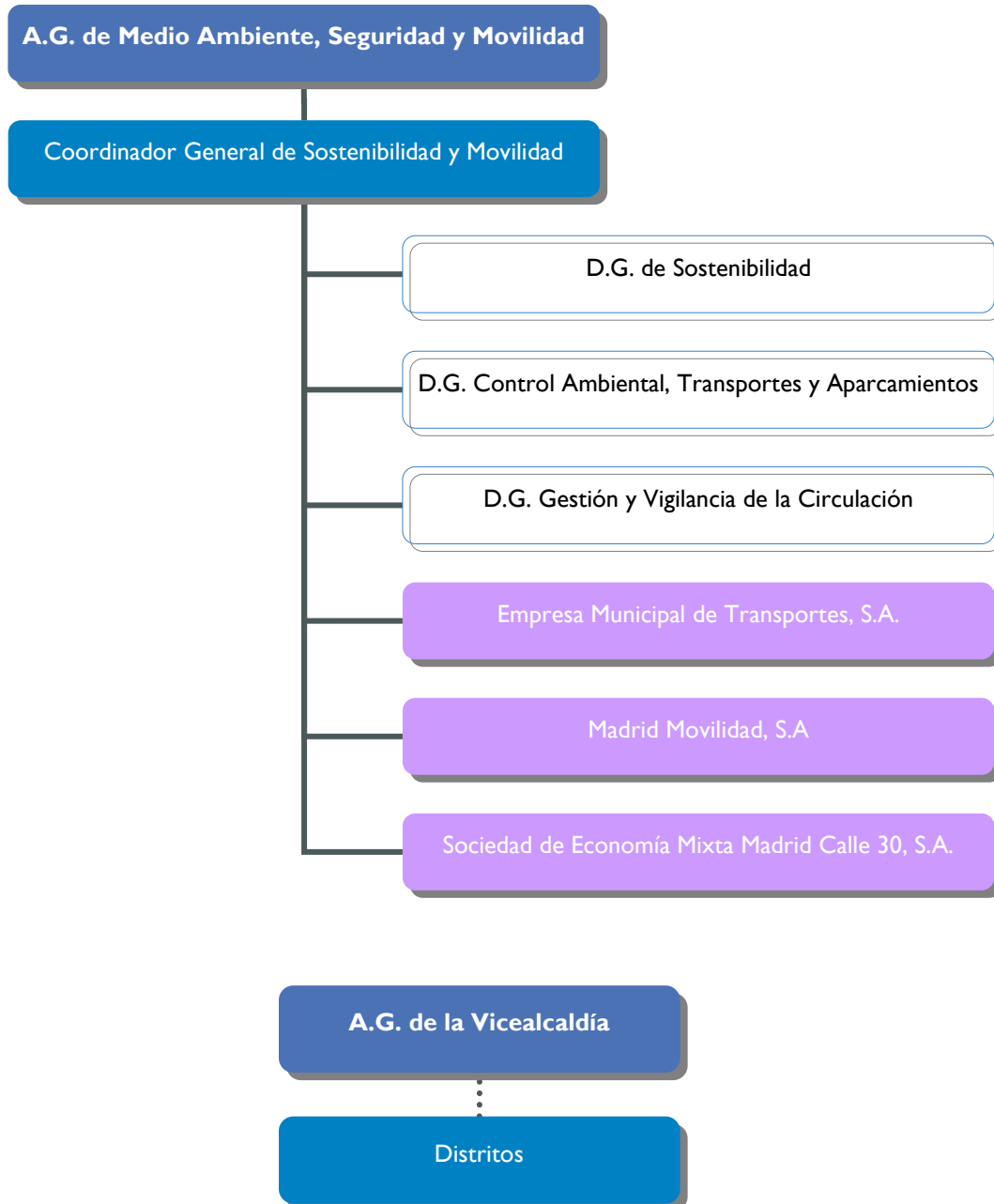
3.10.1. **Ámbito de actuación y recursos**

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:

- Planificación y programación de las infraestructuras vinculadas a la movilidad.
- Definición de los aspectos relacionados con la movilidad en los proyectos de remodelación de vías y espacios públicos de la competencia de otras Áreas de Gobierno en colaboración con las mismas.
- 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.
- Gestión y custodia de las bases y depósitos municipales.
- Planificación y programación de las infraestructuras vinculadas a la movilidad.
- Planeamiento del desarrollo del Plan Director de Movilidad Ciclista, fijación de prioridades y promoción de la movilidad ciclista.
- 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.
- Planificación y gestión de la carga y descarga en la Ciudad de Madrid.
- Vigilancia, inspección y control de la Estación Sur de Autobuses y del servicio objeto de la concesión.
- Gestión de los intercambiadores de transporte, en coordinación con el Consorcio Regional de Transportes.
- Autorización del transporte escolar y de menores, de vertidos y escombros y para la prestación del servicio de mudanzas.
- Prestación del servicio de transporte público urbano colectivo de superficie mediante autobús en la Ciudad de Madrid, a través de la Empresa Municipal de Transportes.

Estructura orgánica 2012







Presupuesto del Área de Acción “Movilidad y Transportes”

Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Movilidad y Transportes en 2012	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	267.529.449,35
Empresas Municipales	583.626.769,91
Total Ayuntamiento, Organismos Autónomos y Empresas Municipales	851.156.219,26
Eliminaciones	-28.150.527,70
Total consolidado	823.005.691,56




Evolución del presupuesto no financiero consolidado ejecutado en el AA Movilidad y Transportes		
	Presupuesto ejecutado en el AA Movilidad y Transportes	% respecto a Presupuesto total consolidado de Ayuntamiento, OAAA y Empresas Municipales
2009	856.573.558,68	16,69%
2010	925.231.761,80	17,11%
2011	945.910.854,43	20,00%
2012	823.005.691,56	19,45%

3.10.2. Principales indicadores

Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Intensidad media diaria de tráfico.	<i>Total de vehículos</i>	C	2.402.666	2.450.896	2.388.351	2.302.159	-		2.501.680
Superficie de tráfico restringido en el interior del Distrito Centro.	<i>Porcentaje sobre la superficie total</i>	GM	33,56	35,24	D.N.C.	D.N.C.	-		26

Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Sesiones de formación en educación vial.	Total sesiones	GM	16.038	16.084	18.469	18.865	-		16.470
Víctimas mortales en accidentes de tráfico.	Total de personas	C	43	33	30	33	30	Respecto a la meta 	48
Demanda de transporte público.	Miles de viajes	C	1.079.324	1.071.444	1.066.362	1.012.300	-		1.093.716
Proximidad a las paradas de la red de Metro y Autobús.	Porcentaje de personas con proximidad a la red	C	96,4	96,4	96,4	96,4	-		93,7
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Movilidad y Transporte.	Porcentaje	GM	16,69	17,11	20,00	19,45	-		17,03
Coparticipación del usuario en el coste del transporte público.	Porcentaje abonado por el usuario	GM	39,0	40,6	44,2	44,0	-		44,5
Inversión en infraestructuras para mejora de la movilidad.	Total en euros	GM	122.237.141	105.537.926	24.414.233	12.380.374	-		489.002.781
Satisfacción ciudadana con las infraestructuras para la circulación de vehículos.	Media (escala 0-10)	C				6,5	-		-
Satisfacción ciudadana con los agentes de movilidad.	Media (escala 0-10)	C				5,4	-		-
Longitud total de las vías ciclistas de la Ciudad.	Total de km	GM	224,0	263,0	283,62	289,58	-		210,9
Nuevas vías ciclistas construidas en la Ciudad.	Total de km	GM	34,0	39,0	20,6	6,0	-		25,9
Longitud de la red de la EMT.	Total de km	GM	3.797,11	3.833,40	3.835,09	3.897,00	-		3.627,5
Edad media de la flota de la EMT.	Media de años	GM	5,74	6,14	6,04	6,17	-		5,7

Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Longitud del carril-bus con separador.	Total de km	GM	39,0	39,0	39,0	39,0	-	↔	36,5
Porcentaje de autobuses propulsados por combustibles alternativos.	Porcentaje	GM	100	100	100	100	-	↔	92
Kilómetros recorridos por los viajeros de la EMT.	Km x viajero	C	1.424.258.541	1.409.954.271	1.441.863.725	1.398.115.373	-	↓	1.472.607.247
Ocupación media de los autobuses de EMT.	Viajeros x 100 plazas	C	43,98	43,69	46,89	46,91	-	↔	46,5
Viajeros por kilómetro de la EMT.	Viajeros x vehículo-km en línea	C	4,25	4,23	4,47	4,36	-	↓	4,57
Coste de operación por kilómetro recorrido en autobuses de la EMT.	Euros x Km	GM	4,27	4,65	5,22	5,02	-	↓	4,1
Coste de operación por viajero transportado en autobuses de la EMT.	Euros x viajero	GM	1,07	1,17	1,25	1,23	-	↔	1,0
Satisfacción ciudadana con los autobuses de la EMT.	Media (escala 0-10)	C				6,8	-		-
Aparcamientos subterráneos.	Total de aparcamientos	C	280	282	287	287	-	↔	274
Plazas en aparcamientos subterráneos.	Total de plazas	C	108.533	109.570	113.803	113.803	-	↔	106.937
Plazas en aparcamientos subterráneos para residentes.	Total de plazas	GM	91.554	92.240	95.302	95.302	-	↔	99.013
Plazas de aparcamiento para residentes y rotación construidas.	Total de plazas	M	1.328	3.430	1.631	0	-	↓	1.486








Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Satisfacción ciudadana con los aparcamientos para residentes.	Media (escala 0-10)	C				5,2	-		-
Plazas de aparcamiento reguladas por el SER.	Total de plazas	GM	164.862	164.862	150.050	150.050	-		144.812
Rotación del estacionamiento en zona regulada.	Vehículos x plaza y día	C	1,32	1,41	1,37	1,18	-		1,26
Satisfacción ciudadana con el Servicio de Estacionamiento Regulado (SER).	Media (escala 0-10)	C				4,8	-		-
Reservas de espacio para motos.	Total de plazas	GM	3.845	4.080	4.650	5.937	5.413		3.724
Satisfacción ciudadana con el servicio de taxi de Madrid.	Media (escala 0-10)	C				6,2	-		-

Notas:

D.N.C = Datos No Cargados

ND= Datos no disponibles

En la columna "Tipología" se señala si el indicador recoge información relativa a las competencias municipales, es decir, es de gestión municipal -GM-, o bien si se trata de un indicador de contexto o de ciudad -C-.

 Incremento positivo
  Decremento positivo
  Incremento negativo
  Decremento negativo
 Variación <+2%,>2%
  Incremento indicador contexto
  Decremento indicador contexto

En la columna "Media periodo disponible" se calcula la media de los datos disponibles para cada indicador, siendo la fecha límite de inicio de la serie el año 2004.

3.10.3. 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 2012 era el siguiente:

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Ampliación y reordenación de líneas de la EMT	5	1	-	4	-
Madrid aparca los vehículos	13	8	5	-	-
Madrid en bici	18	5	4	1	8
Más información para el viajero de la EMT	8	2	1	5	-
Mejora del servicio de taxi en la ciudad	6	2	4	-	-
Pacificación y templado del tráfico a favor del peatón	5	2	3	-	-
Retirada de vehículos en la vía pública	1	-	1	-	-
Servicios de valor añadido para el viajero de la EMT	5	1	3	-	1
Total	61	21	21	10	9

3.10.4. Compromisos de calidad

En el ámbito de esta 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 2012: 5 de marzo de 2013

El Cuerpo de Agentes de Movilidad, **se creó** en el Ayuntamiento de Madrid en 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:

 **Nivel de calidad no alcanzado** D.N.C = Datos No Cargados

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- 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
Compromiso 02.- 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.				
Quejas respecto al personal del Cuerpo de Agentes de Movilidad.	0,10	0,09	0,11	0,12
Herramientas de gestión que garantice el mantenimiento de vehículos y de reposición de uniformidad de los Agentes de Movilidad. Indicador eliminado Evaluación 2012	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	100
Grado de satisfacción en atención al ciudadano por los servicios prestados. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012	-	-	-	-
Grado de conocimiento - Identificación y diferenciación con otro cuerpo de emergencia. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012	-	-	-	-
Compromiso 03.- 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 éstas sean imprevistas.				
Porcentaje de situaciones imprevistas atendidas por el Cuerpo de Agentes de Movilidad sobre las identificadas.	100	100	100	100
Tiempo medio de respuesta del Cuerpo de Agentes de Movilidad en situaciones imprevistas.	05:00	03:00	06:00	0:05
Porcentaje de servicios especiales atendidos por los Agentes de Movilidad, propios y en coordinación con Policía Municipal.	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	99,83
Compromiso 04.- 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.	14.926	18.113	21.823	24.746
Compromiso 05.- Contribuir a reducir la contaminación producida por el tráfico rodado, mediante la identificación y el control de aquellos vehículos con indicios de exceso de homós y ruidos, así como utilizar vehículos de bajo poder contaminante (bicicletas, motos de baja cilindrada, vehículos de alta ocupación).				

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Nº de expediente iniciados por los Agentes de Movilidad, por posible exceso de emisiones contaminantes relacionados con la circulación (humos o ruidos y contenedores)	103	72	31	1.577
Vehículos denunciados por no pasar la ITV , por el Cuerpo de Agentes de Movilidad. ESTANDAR 6.900	4.012	4.852	5.386	 4.708
Reducción del consumo de combustible de los vehículos utilizados, por el Cuerpo de Agentes de Movilidad (vehículos de baja cilindrada y de alta ocupación), < nº litros. ESTANDAR 126.475	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	 142.660
Porcentaje de actuaciones sobre nº de de posibles vehículos abandonados registrados en AVISA2. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012	-	-	-	-
Compromiso 06.- Recibir una formación continua, especializada y de perfeccionamiento, que les permita actualizar sus conocimientos para el adecuado desempeño de sus funciones.				
Horas de formación ofertadas al Cuerpo de Agentes de Movilidad.	54.018	24.442	25.438	20.790
Porcentaje de Agentes de Movilidad que reciben formación al año en curso único (60 horas por agente).	D.N.C.	D.N.C.	90,39	71,17
Compromiso 07.- Atender de forma inmediata a los accidentes de tráfico, dado que representan una prioridad para el Cuerpo, garantizando la seguridad en la zona, facilitando la llegada del resto de servicios de emergencia y restableciendo la normalidad del tráfico, así como atender los requerimientos ciudadanos en determinados incidentes relativos al tráfico.				
Nº de requerimientos atendidos (accidentes e incidentes) por el Cuerpo de Agentes de Movilidad. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	429	454	652	21.341
Porcentaje de requerimientos atendidos (accidentes e incidentes) por el Cuerpo de Agentes de Movilidad. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012	-	-	-	-
Tiempo medio de llegada al lugar del siniestro o del incidente desde que tengan conocimiento los Agentes de Movilidad.	00:00	00:00	00:00	0:14
Compromiso 08.- 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.	13	8	11	21
Radares situados por los Agentes de Movilidad en lugares de alta siniestralidad o de importancia para la seguridad vial y de alta ocupación peatonal (entorno de colegios, etc.).	-	-	-	264
Compromiso 09.- Velar por la calidad, seguridad y movilidad del transporte, mediante la adecuada vigilancia de la red básica del transporte. 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.				
Denuncias a vehículos por los Agentes de Movilidad por circular o estacionar en carriles o paradas destinadas al transporte. ESTANDAR 5.800	5.911	2.269	3.564	 4.645

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Denuncias a vehículos por los Agentes de Movilidad por estacionar en espacios destinados a la carga y descarga. ESTANDAR 20.000	16.358	9.268	13.852	 13.718
Vigilancia de los lugares de alta incidencia de la red básica del transporte EMT por el servicio de Agentes de Movilidad porcentaje de actividad sobre lo conocido.	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	100

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.

Tiempo de contestación en las solicitudes ciudadanas de informes sobre accidentes e incidentes en vía pública. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012	-	-	-	-
Tiempo de contestación a recursos y escritos de reclamación por denuncias de tráfico. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012	-	-	-	-
Mantenimiento del parque tecnológico y de aplicaciones informáticas de gestión por el servicio de Agentes de Movilidad. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	100

Compromiso 11.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas 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. Contestar el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Adoptar las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días desde su presentación. Este compromiso ha modificado su redacción como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones

Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados por los Agentes de Movilidad. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones	157	149	161	155
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por los Agentes de Movilidad contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Cuerpo de Agentes de Movilidad contestadas en 15 días o menos. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	52	44	37,89	55,48
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Cuerpo de Agentes de Movilidad contestadas entre 16 días y 3 meses. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	48	56	62,11	44,52
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por los Agentes de Movilidad, contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	D.N.C.
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por los Agentes de Movilidad. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012	-	-	-	D.N.C.

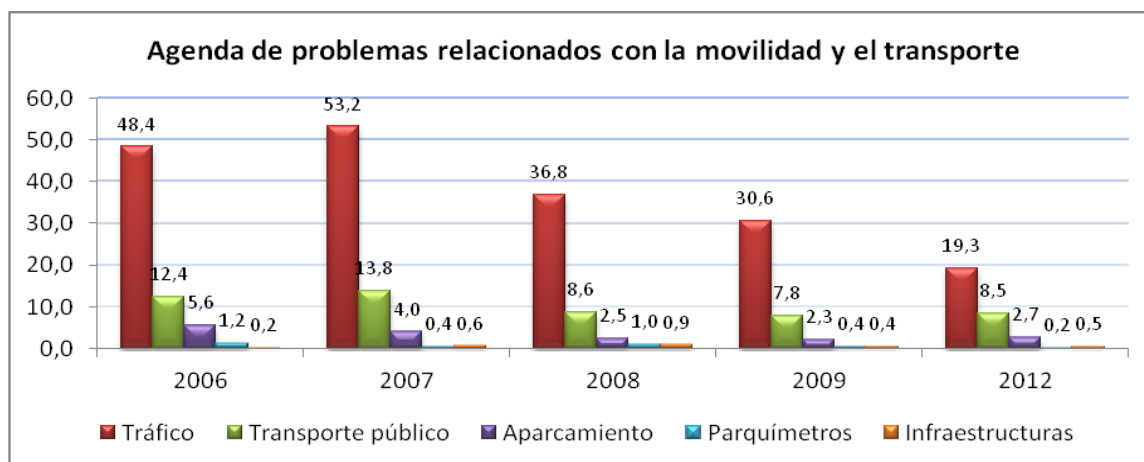
3.10.5. Opinión de la ciudadanía

La Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la ciudad de Madrid presenta los siguientes resultados en 2012 referidos al área de acción de Movilidad y Transportes.

Los problemas relacionados con la movilidad están entre las principales preocupaciones de los madrileños. De hecho, el tráfico ha venido siendo el primer problema de la ciudad a lo largo de la serie de la encuesta, excepto en 2008 y también en este año 2012, en que ha pasado a un cuarto lugar, habiendo sido mencionado por el 19,3% de los entrevistados. Asimismo, los problemas relacionados con los transportes públicos han estado siempre presentes en la agenda pública entre los diez principales problemas. En este año 2012 un 8,6% de los entrevistados han hecho mención a diversos problemas relacionados con el transporte público, destacando en particular la carestía del transporte público que ha sido mencionado por el 5,6% lo que ha hecho que este problema haya alcanzado la décima posición en el ranking de principales problemas de la ciudad. Finalmente, también están presentes los problemas relacionados con el aparcamiento, los parquímetros y las infraestructuras, aunque con una importancia mucho menor.

En cualquier caso, a excepción del transporte público, el resto de las cuestiones han perdido no sólo prioridad en la agenda pública, sino también intensidad, si se observa la evolución del porcentaje de entrevistados que los han señalado como problema cada año.

Gráfico I: Evolución de los problemas relacionados con la movilidad y el transporte en la agenda pública. Porcentaje de entrevistados.



Partiendo de esta situación, en el presente apartado se muestran los resultados de las preguntas relacionadas con la movilidad en la ciudad, el uso y la satisfacción con los medios de transporte y con las infraestructuras para la movilidad en la ciudad.

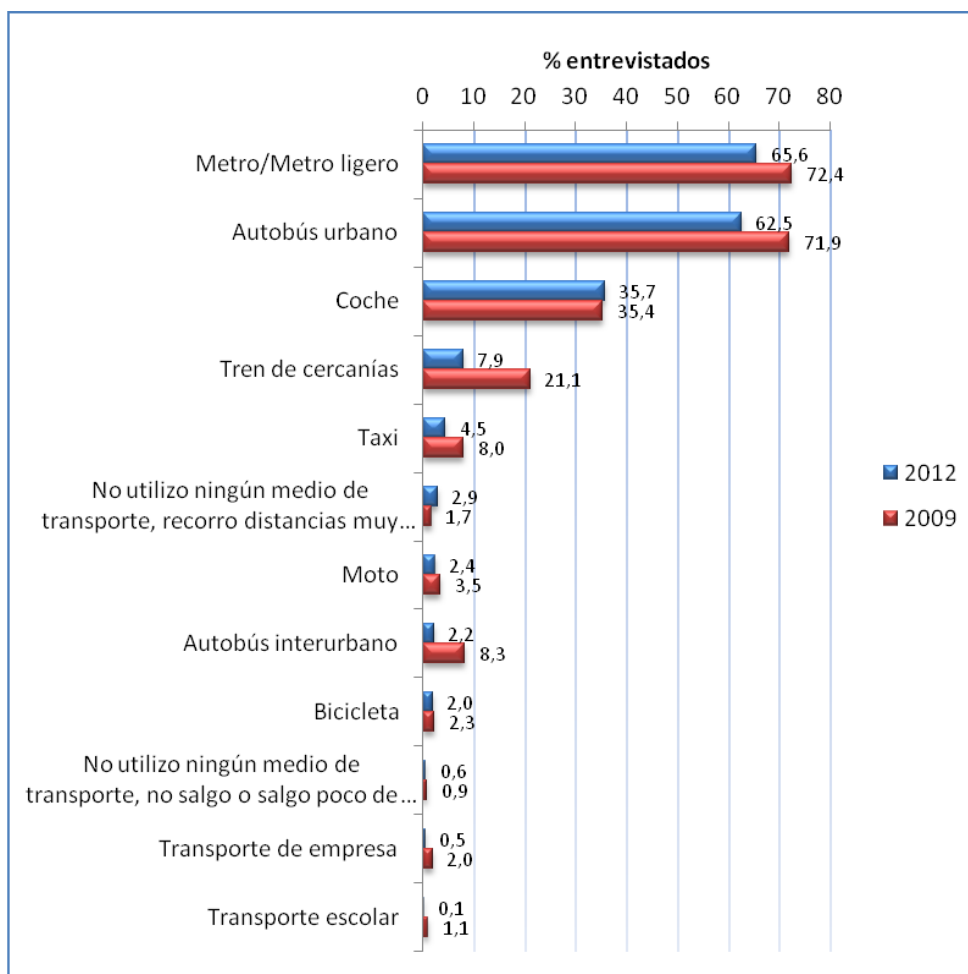
Uso del transporte público

Los medios de transporte más utilizados por los ciudadanos madrileños para realizar sus desplazamientos cotidianos son el metro (un 65,6% lo utiliza habitualmente) y el autobús urbano (62,5%). Si se comparan estos resultados con los de 2009, se deduce que ambos medios de transporte han perdido usuarios. El tercer medio más utilizado es el coche privado, que usan habitualmente más de la tercera parte de los madrileños (el 35,7%), habiendo mantenido su intensidad de uso respecto a 2009.

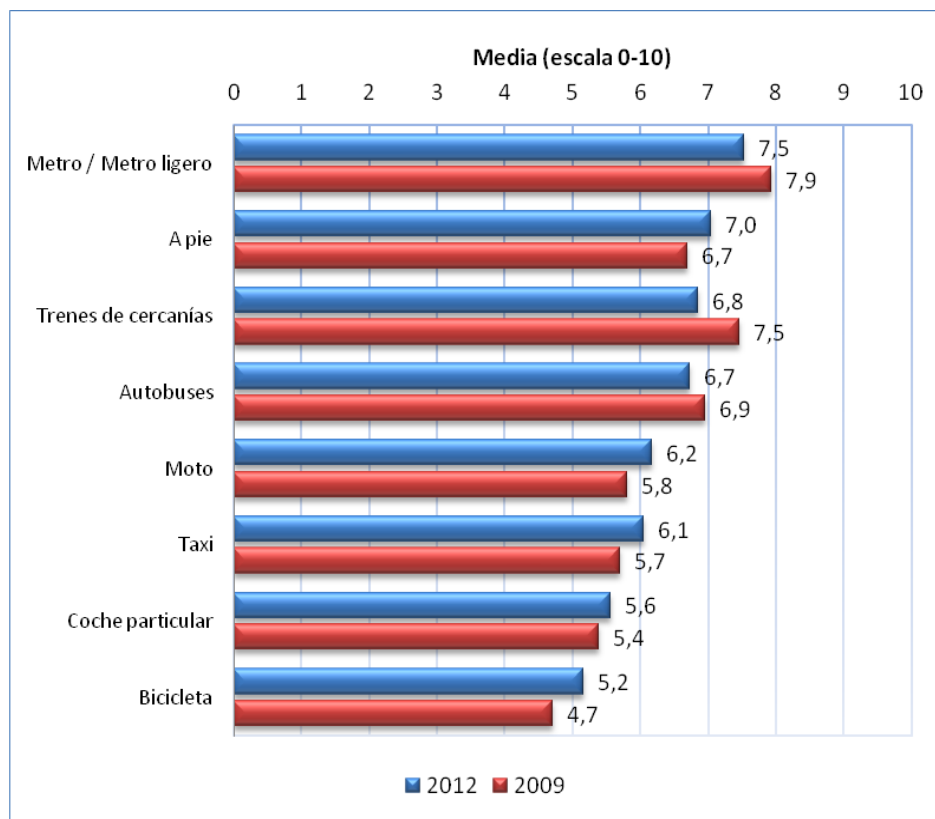
El tren de cercanías ocupa el cuarto lugar (un 7,9% lo utiliza), aunque ha perdido un volumen importante de usuarios respecto a 2009, en que el 21,1% lo utilizaba para sus desplazamientos habituales. Por su parte, el taxi es utilizado por un 4,5% de los entrevistados, habiendo descendido su uso de forma significativa, pues en 2009 era utilizado por un 8%.

El resto de medios de transporte es de uso minoritario, pudiendo destacarse que la bicicleta es apenas utilizada por el 2% de los madrileños, habiendo descendido ligeramente desde el 2,3% que representaba en 2009.

Gráfico 2: Medios de transporte de uso habitual para desplazamientos cotidianos. Porcentaje de entrevistados.



La utilización de los distintos medios de transporte depende en gran medida de la facilidad que posean para desplazarse, por lo que de nuevo en este año se ha pedido a los ciudadanos que valoren esta facilidad para los distintos medios de transporte (ver **Gráfico 3**).

Gráfico 3: Facilidad de los diferentes medios de transporte para desplazarse por la ciudad


El medio de transporte más utilizado, el metro, es también el que recibe mejor valoración en cuanto a la facilidad para desplazarse con él (7,5 puntos). Después, los madrileños opinan que ir a pie es la segunda mejor manera de desplazarse por la ciudad (7 puntos). En tercer lugar, se coloca otro medio de transporte sobre raíles, los trenes de cercanías, con una puntuación media de 6,8. Les siguen muy de cerca los autobuses, con una facilidad media para desplazarse de 6,7. Todos estos medios, sin embargo, han empeorado su facilidad de desplazamiento si se comparan los resultados con el año 2009, a excepción de ir a pie, que ha mejorado.

En cambio, medios de transporte como la moto, el taxi, el coche particular o la bicicleta, aunque reciben valoraciones más bajas, han mejorado su movilidad respecto a 2009. La bicicleta, por su parte, es la que más ha mejorado en cuanto a facilidad para los desplazamientos en este breve periodo¹.

Satisfacción con los medios de transporte

Como en los años anteriores, la satisfacción de los entrevistados con los medios de transporte públicos es elevada. El medio mejor valorado es el Metro, puntuado con una media de 7,3, que mantiene los excelentes resultados que se

¹ Hay que señalar que los porcentajes de “no sabe/no contesta” en el caso de la moto y de la bicicleta son altos (35% y 32,2% respectivamente), ya que se trata de medios de transporte que son poco utilizados y, por tanto, una parte importante no tiene opiniones al respecto.

venían registrando en la serie de años anteriores (ver **Gráfico 5**). Los madrileños también valoran bien los autobuses de la EMT, con una media de 6,8, que se puede decir que supera la tendencia alcista que mostraba la serie de 2006 a 2009. Finalmente, los taxis, aun siendo los que tienen una opinión menos favorable, también alcanzan una buena puntuación, con una media de 6,2, un valor que rompe claramente la tendencia al descenso que seguía la serie desde 2007.

Gráfico 4: Satisfacción con los medios de transporte públicos.

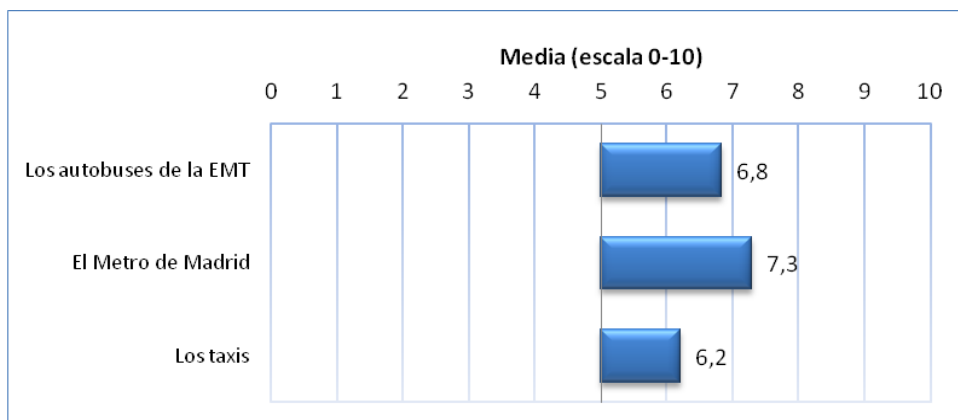
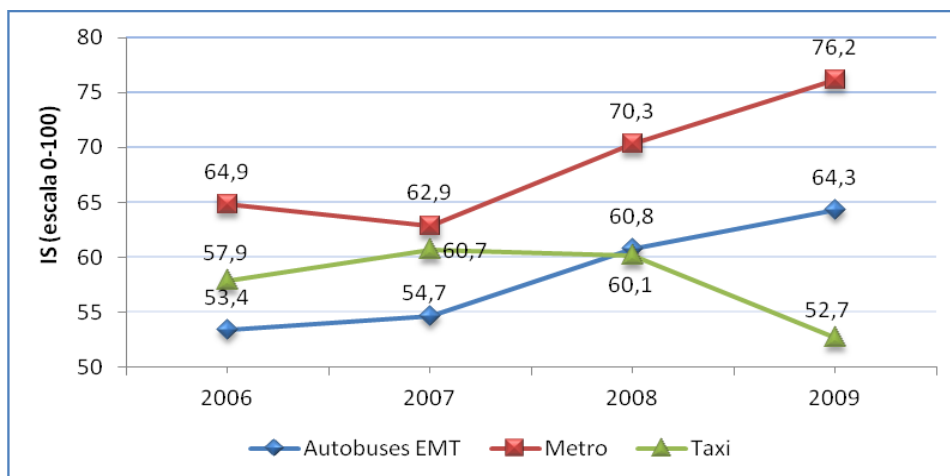


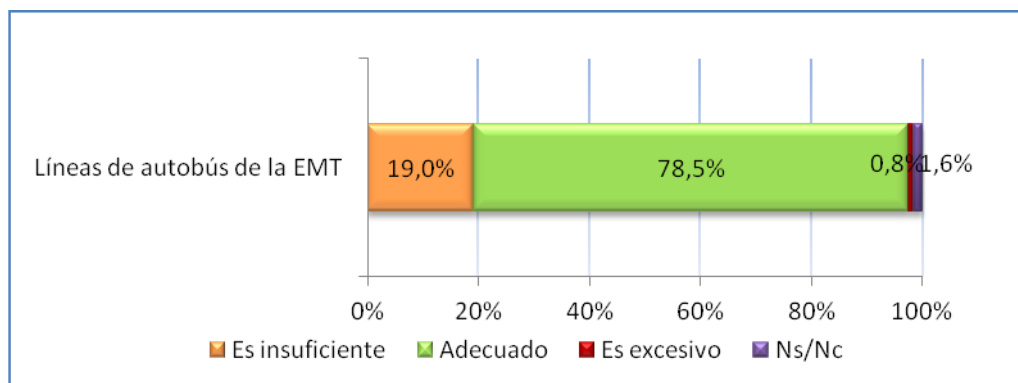
Gráfico 5: Evolución del indicador de satisfacción con los medios de transporte públicos 2006-2009. Escala 0-100.



En la encuesta de este año se ha preguntado expresamente sobre si el número de líneas de autobús de la EMT se considera adecuado o bien es insuficiente o excesivo². Los resultados muestran que el 78,5% de los madrileños opina que hay un número adecuado de líneas de autobús, aunque un 19% cree que es insuficiente y apenas un 0,8% lo considera excesivo.

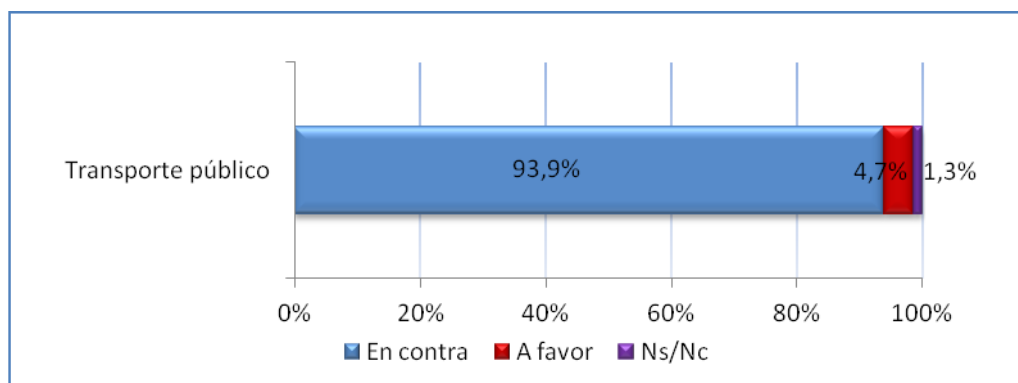
² Se ha preguntado esta cuestión sólo sobre los autobuses de la EMT, al tratarse del único medio de transporte público exclusivamente municipal.

Gráfico 6: Valoración de la suficiencia de las líneas de autobús de la EMT. Porcentaje de entrevistados.



Por otro lado, se ha preguntado a los ciudadanos sobre su posición respecto a un eventual ajuste de gastos en el transporte público. Los resultados arrojan una oposición mayoritaria a dicho ajuste, pues un 93,9% está en contra de gastar menos en transportes, mientras que un 4,7% se muestra a favor.

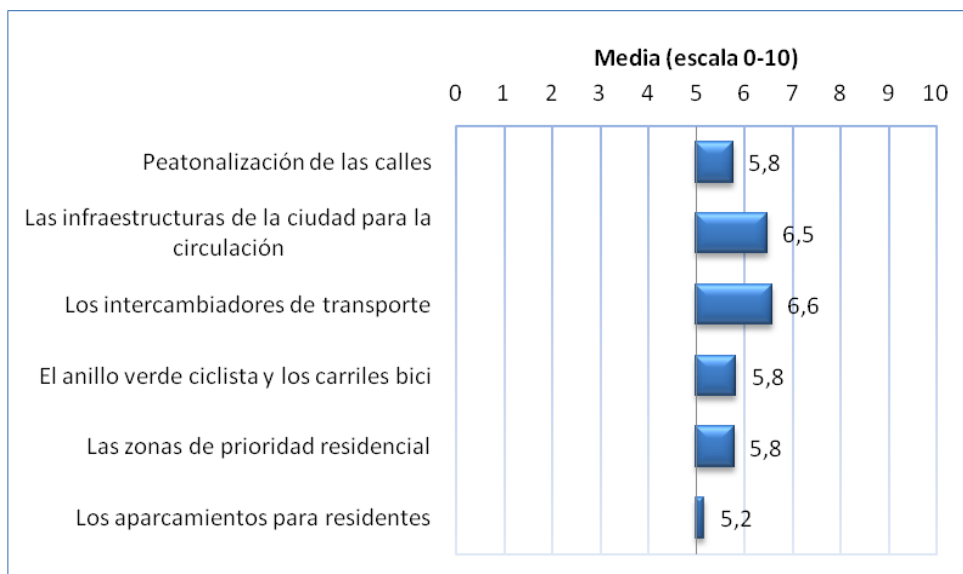
Gráfico 7: ¿Estaría a favor o en contra de que el Ayuntamiento gastara menos en transporte público? Porcentaje de entrevistados.



Valoración de las infraestructuras y servicios para la movilidad

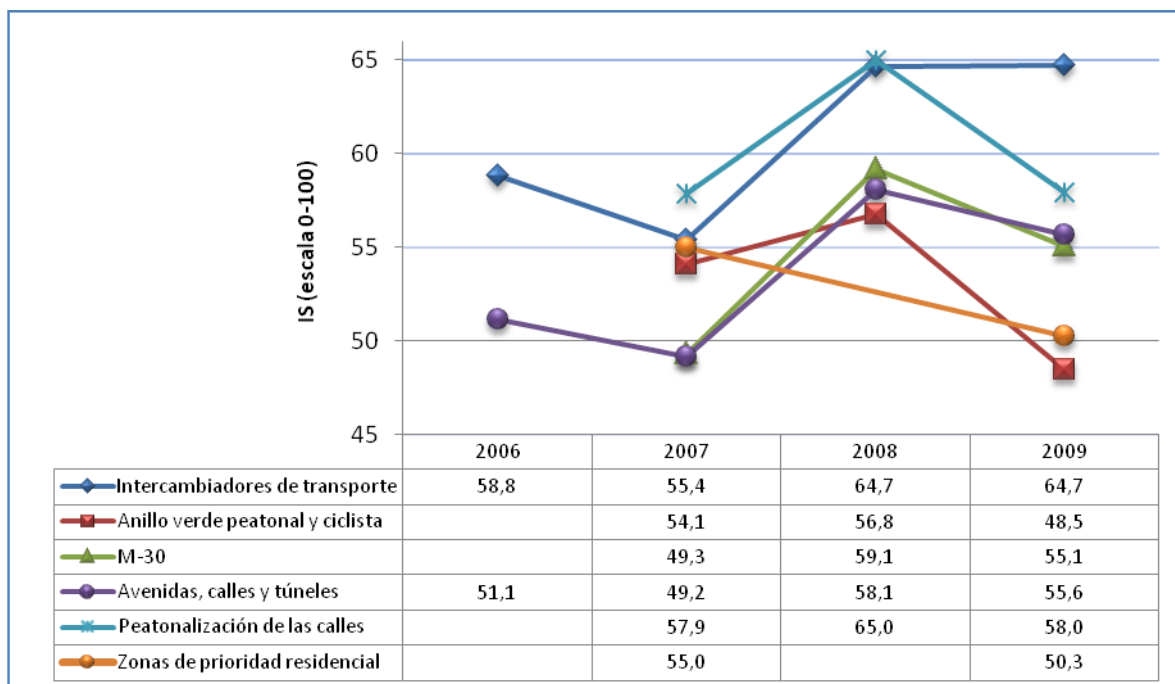
En estos últimos años el Ayuntamiento de Madrid está realizando actuaciones encaminadas a mejorar la movilidad en la ciudad: ampliación de zonas peatonales, reducción de la intensidad circulatoria de determinadas zonas de la ciudad, aumento de las plazas de estacionamiento, ampliación y mejora de las infraestructuras para la circulación de vehículos, etc. Por ello, resulta de interés recoger la opinión de los madrileños y conocer su valoración sobre estas actuaciones e infraestructuras, tal como se presenta en el gráfico siguiente.

Gráfico 8: Satisfacción con las actuaciones e infraestructuras para la movilidad.



Cabe destacar que todas las actuaciones e infraestructuras para la movilidad han sido valoradas positivamente, pues todas ellas tienen puntuaciones superiores a 5, siendo las infraestructuras para la circulación de vehículos y los intercambiadores de transporte, los que obtienen mejores resultados. Los aparcamientos para residentes, sin embargo, cuentan con una valoración más modesta.

No se pueden comparar de forma directa los resultados de 2012 con los de años anteriores, debido a la escala y a la no coincidencia exacta de los conceptos, sin embargo, resulta interesante conocer la tendencia que venían registrando en la opinión de los madrileños las principales infraestructuras para la movilidad. Así, entre 2006 y 2009, la valoración de los intercambiadores de transporte seguía una tendencia positiva que se ha mantenido en 2012. La opinión sobre la M-30 y las avenidas, calles y túneles también tenía una tendencia positiva, que puede decirse que se ha superado en este año en que se ha preguntado de manera general por las infraestructuras para la circulación de vehículos. Finalmente, el anillo verde peatonal y ciclista y las zonas de prioridad residencial registraban una tendencia negativa que, a juzgar por los resultados de 2012, parece haberse remontado para colocarse ambas cuestiones en el área de satisfacción.

Gráfico 9: Evolución del indicador de satisfacción con las infraestructuras para la movilidad 2006-2009.


En la encuesta de Madrid además se pregunta a los ciudadanos respecto a dos servicios relacionados con la movilidad en la ciudad: los Agentes de Movilidad y el Servicio de Estacionamiento Regulado (SER). Los resultados arrojan una opinión sobre los Agentes de Movilidad que se encuentra en el área de satisfacción, pues se puntúan con una media de 5,4. Si se observan los resultados del indicador de satisfacción de años anteriores, se puede decir además que se han conseguido remontar los resultados del año 2009, en los que la serie se había truncado a la baja.

Por su parte, la opinión sobre el SER se encuentra casi rozando el área de satisfacción, con una valoración media de 4,8. En este caso también se han superado los resultados negativos que se obtuvieron en el año 2009, recuperando la tendencia al alza que se venía registrando hasta entonces.

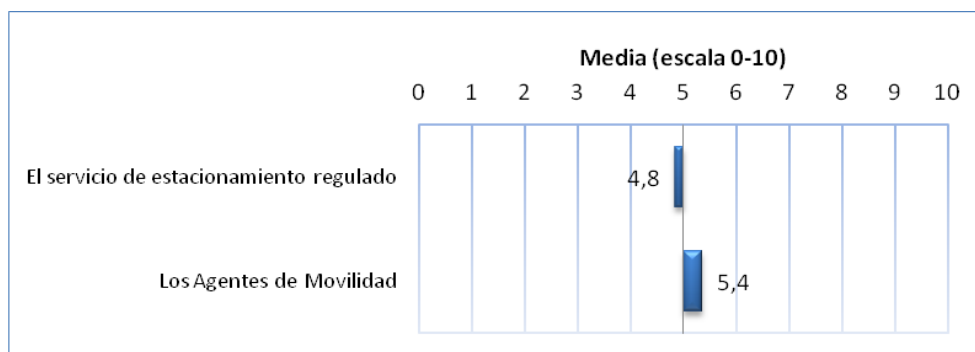
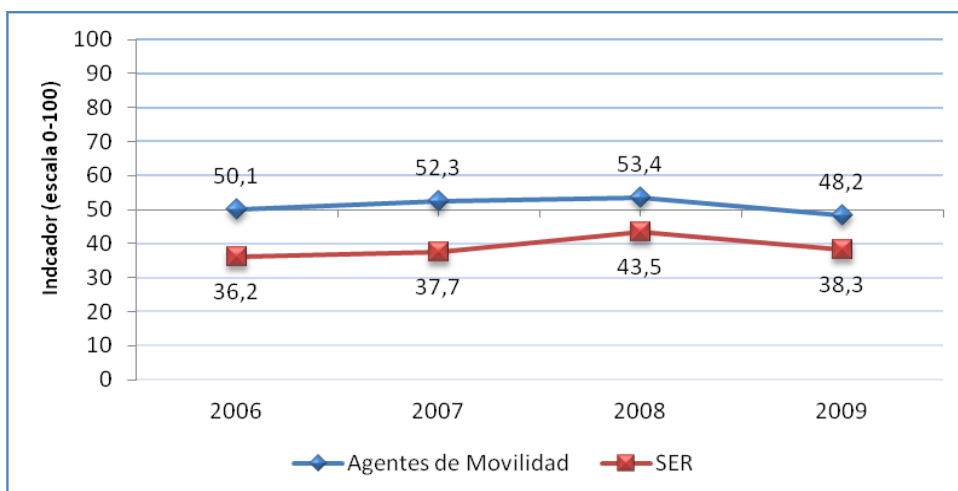
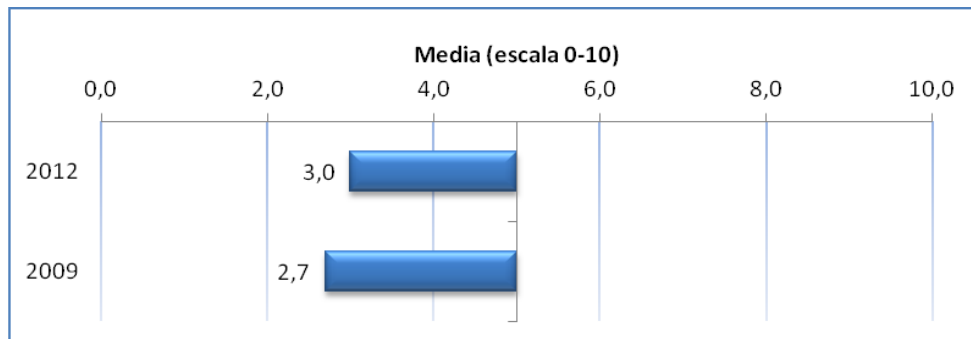
Gráfico 10: Satisfacción con los servicios para la movilidad en la ciudad


Gráfico 11: Evolución del indicador de satisfacción con los servicios para la movilidad en la ciudad 2006-2009



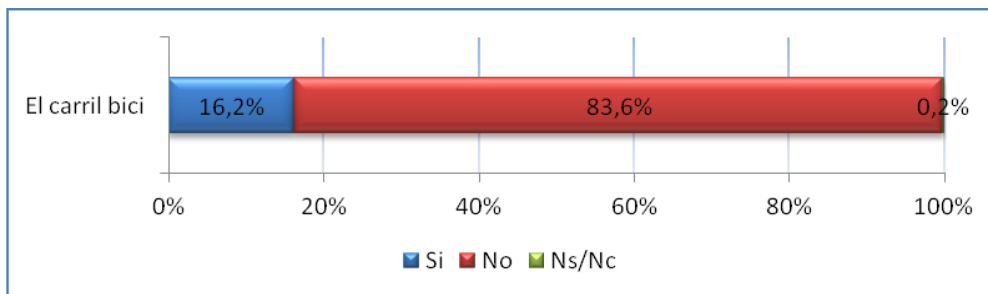
Continuando con los diferentes aspectos relativos a la movilidad, en la encuesta de este año se ha vuelto a incluir una pregunta destinada a valorar la facilidad para aparcar en la ciudad. La valoración media que los ciudadanos han dado a esta cuestión ha sido un 3, algo mejor que la que se obtuvo en 2009, en que la valoración media fue un 2,7.

Gráfico 12: Facilidad para aparcar en la ciudad de Madrid, 2009-2012.



Los destinatarios de las infraestructuras, actuaciones y servicios de movilidad son todos los ciudadanos, sin embargo, algunas de estas infraestructuras o servicios sólo son utilizadas por una parte de la población, como es el caso del carril bici, que lo ha utilizado en el último año el 16,2% de los entrevistados.

Gráfico 13: ¿Ha utilizado en el último año el carril bici? Porcentaje de entrevistados.



En cuanto a las infraestructuras y servicios de aparcamiento, el uso de del Servicio de Estacionamiento Regulado ha sido utilizado en el último año por el 40,8% de los madrileños. Asimismo, el 29,4% dispone de una tarjeta de aparcamiento para residentes, una proporción que se ha multiplicado prácticamente por tres desde el año 2006, en que sólo el 11,4% poseía esta tarjeta. Respecto a los aparcamientos para residentes (PAR), el 6,5% de los entrevistados dispone de una plaza de este tipo de aparcamiento, porcentaje que también se ha incrementado notablemente desde 2006 en que suponía sólo el 3,7%, a raíz del importante esfuerzo que ha realizado el Ayuntamiento en los últimos años en incrementar este tipo de plazas.

Gráfico 14: ¿Ha utilizado en el último año el Servicio de Estacionamiento Regulado (SER)? Porcentaje de entrevistados

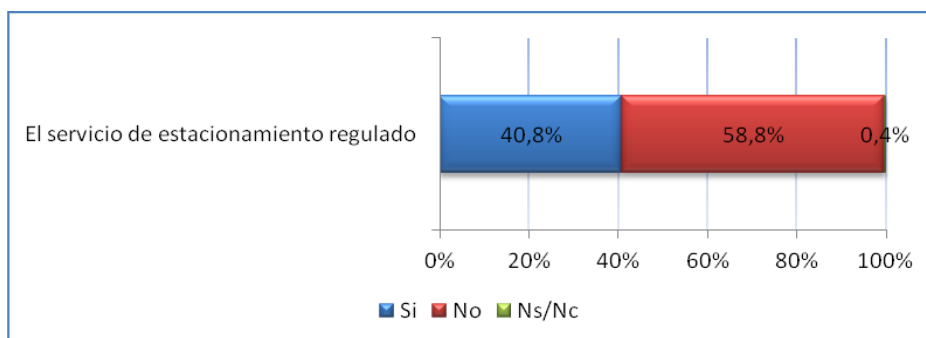


Gráfico 15: ¿Usted o alguna de las personas que residen con usted en la vivienda dispone de...? Porcentaje de entrevistados.

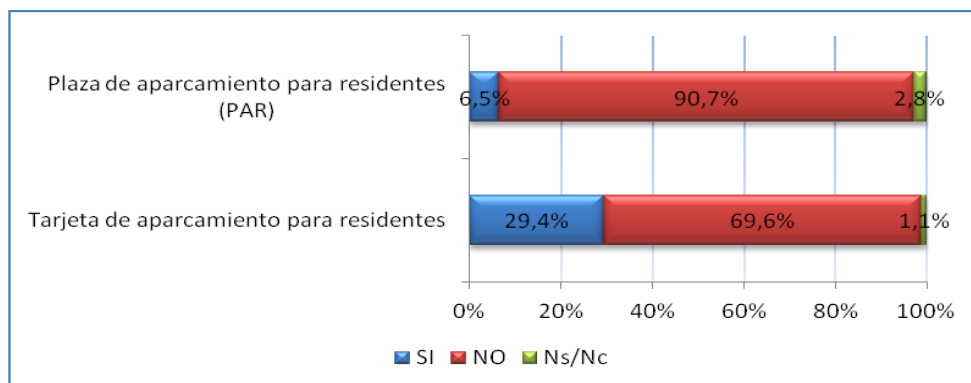
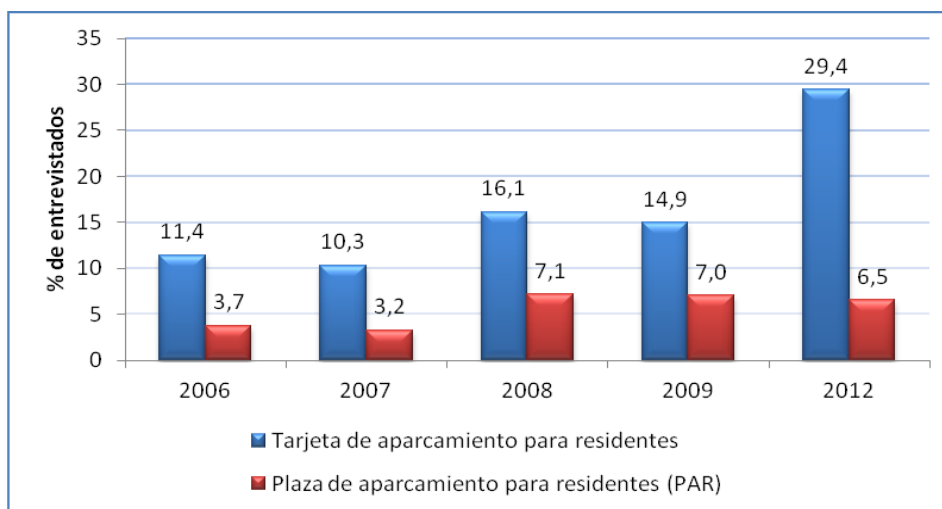
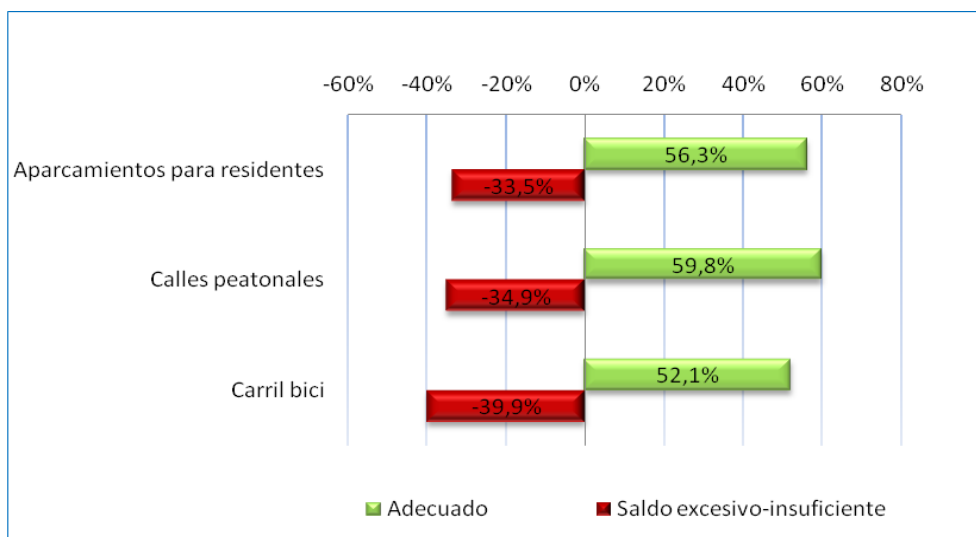


Gráfico 16: Disposición de tarjeta de aparcamiento para residentes y/o de plaza de aparcamiento para residentes. Porcentaje de entrevistados.



Las valoraciones de los ciudadanos de las infraestructuras y servicios para la movilidad están muy relacionadas con el uso que se hace de las mismas, pero también con otras cuestiones como su suficiencia. En este sentido, se ha preguntado a los ciudadanos sobre si les parece adecuado, insuficiente o excesivo el número de aparcamientos para residentes, de calles peatonales y de carriles bici existentes en la ciudad. Los resultados arrojan que la mayoría de los ciudadanos creen que hay un número adecuado de calles peatonales (59,8%), de aparcamientos para residentes (56,3%) y, en menor medida, de carriles para bicicletas (52,1%). Sin embargo, también hay una proporción significativa de ciudadanos que opinan que estas infraestructuras aún son insuficientes, en especial los carriles bici.

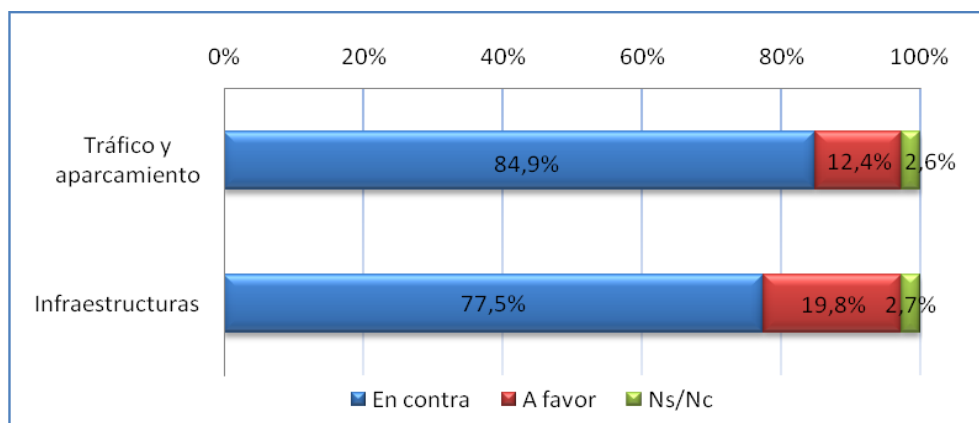
Gráfico 17: Valoración de la suficiencia en el número de...Porcentaje de entrevistados que opinan que es adecuado y saldo entre los porcentajes de excesivo-insuficiente



Por lo que se refiere a las prioridades de ajuste en tráfico y aparcamiento, así como en infraestructuras, los ciudadanos muestran una opinión mayoritaria contraria a los ajustes en el presupuesto destinado a estas cuestiones. Sin embargo,

la proporción de ciudadanos que estarían a favor de gastar menos es relativamente elevada, si se compara con el resto de áreas de actuación consultadas. Así, el 19,8% estaría a favor de gastar menos en infraestructuras, siendo este ámbito el que ocupa el primer lugar en las prioridades de ajuste, y el 12,4% gastaría menos en tráfico y aparcamiento, ocupando el tercer lugar entre estas prioridades.

Gráfico 18: ¿Estaría a favor o en contra de que el Ayuntamiento gastara menos en tráfico y aparcamiento y en infraestructuras? Porcentaje de entrevistados.



Finalmente, respecto a la satisfacción con los distintos servicios e infraestructuras para la movilidad y el transporte en la ciudad por distritos, a continuación se presentan los resultados.

Tabla 1: Satisfacción con los servicios y actuaciones relacionadas con el medioambiente de la ciudad para cada distrito de residencia. Media en una escala de 0 a 10.

Satisfacción con...	Los autobuses de la EMT		El metro de Madrid		Los taxis		El servicio de estacionamiento regulado S.E.R		Los agentes de movilidad		La peatonalización de las calles	
	(N)	Media	(N)	Media	(N)	Media	(N)	Media	(N)	Media	(N)	Media
Centro	114	7,5	120	7,8	116	6,3	103	4,1	106	5,3	118	5,9
Arganzuela	117	6,2	118	6,7	111	6,1	100	5,0	106	5,1	117	5,6
Retiro	117	6,1	116	6,4	102	6,2	95	4,6	103	5,2	117	5,7
Salamanca	115	6,9	115	7,3	105	6,1	101	4,5	106	4,9	118	5,4
Chamartín	116	6,9	115	7,5	109	6,0	94	5,0	97	5,6	114	5,8
Tetuán	115	7,3	115	7,7	115	6,7	115	4,7	116	5,3	119	5,6
Chamberí	115	6,8	115	7,1	108	5,7	87	3,8	88	4,4	116	5,6
Fuencarral-El Pardo	117	6,8	116	7,3	104	6,4	108	5,2	115	5,6	120	6,2
Moncloa-Aravaca	119	6,8	120	7,1	113	5,7	103	4,4	109	4,7	115	5,5
Latina	118	6,8	115	7,6	103	6,9	93	4,1	90	5,5	118	5,9
Carabanchel	117	6,7	117	7,0	114	6,2	114	5,2	116	5,2	120	5,5
Usera	117	6,6	116	7,0	110	5,0	112	4,3	111	5,0	119	5,6
Puente de Vallecas	119	7,0	119	7,3	96	6,6	109	4,7	110	5,6	114	5,9
Moratalaz	120	6,9	119	7,5	118	6,3	114	5,7	116	6,1	120	6,1

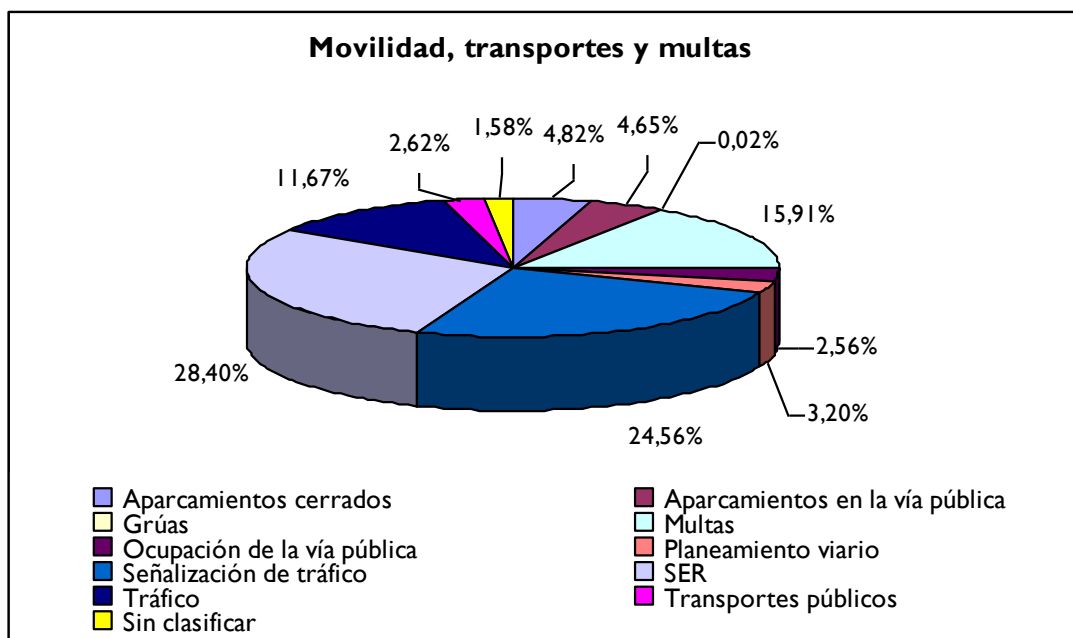
Satisfacción con...	Los autobuses de la EMT		El metro de Madrid		Los taxis		El servicio de estacionamiento regulado S.E.R		Los agentes de movilidad		La peatonalización de las calles	
	(N)	Media	(N)	Media	(N)	Media	(N)	Media	(N)	Media	(N)	Media
Ciudad Lineal	114	6,8	113	7,4	108	6,1	107	5,2	112	5,4	117	5,6
Hortaleza	116	6,4	118	7,2	114	5,7	112	5,0	112	5,1	118	5,5
Villaverde	118	6,8	120	7,7	107	6,6	105	5,6	112	5,9	116	6,2
Villa de Vallecas	116	6,5	113	6,8	88	6,1	104	4,7	111	5,5	119	6,0
Vicálvaro	116	7,3	118	7,7	101	6,6	110	6,0	116	6,4	118	6,4
San Blas	115	7,2	114	7,8	106	6,6	110	5,1	114	5,7	117	5,9
Barajas	116	6,5	116	7,1	101	5,9	89	4,6	95	5,3	118	5,6
Madrid	2451	6,8	2448	7,3	2259	6,2	2197	4,8	2266	5,4	2470	5,8

Satisfacción con...	Las infraestructuras de la ciudad para la circulación de vehículos		Los intercambiadores de transporte		El anillo verde ciclista y la construcción de carriles bici		Las zonas de prioridad residencial		Los aparcamientos para residentes		Facilidad para aparcar	
	(N)	Media	(N)	Media	(N)	Media	(N)	Media	(N)	Media	(N)	Media
Centro	120	6,9	120	6,9	105	4,9	113	5,6	107	4,1	104	2,3
Arganzuela	119	6,0	114	6,0	104	6,0	115	6,1	105	5,6	105	2,8
Retiro	116	5,8	114	5,9	100	5,3	109	5,8	100	5,3	105	3,1
Salamanca	120	6,3	115	6,1	94	5,1	106	5,5	110	4,4	104	2,4
Chamartín	116	6,4	115	6,7	97	5,7	107	6,1	104	5,4	101	3,1
Tetuán	120	6,9	115	6,7	105	5,9	114	6,1	113	5,5	113	3,2
Chamberí	119	6,3	109	6,3	77	5,0	102	5,5	94	4,7	95	1,7
Fuencarral-El Pardo	120	6,6	119	6,6	110	6,1	113	6,1	114	5,6	108	3,3
Moncloa-Aravaca	112	6,0	116	6,4	100	4,8	102	5,3	105	4,9	103	3,3
Latina	119	6,8	116	7,0	106	6,3	107	6,0	83	5,1	105	2,8
Carabanchel	118	6,8	117	6,9	110	6,1	117	5,4	116	4,9	109	3,1
Usera	118	6,8	112	6,9	96	6,0	104	5,7	103	5,0	109	2,6
Puente de Vallecas	115	6,5	116	6,9	105	5,9	96	5,6	108	5,0	108	2,8
Moratalaz	120	6,9	120	6,8	114	6,0	105	5,4	111	5,0	116	3,2
Ciudad Lineal	120	6,6	117	6,6	117	5,8	114	5,5	110	5,5	106	3,0
Hortaleza	119	6,0	114	6,2	116	6,0	119	6,0	116	5,7	117	3,6
Villaverde	119	6,5	116	6,9	116	6,1	110	6,2	114	5,5	112	3,5
Villa de Vallecas	117	6,1	117	6,2	112	4,9	99	5,8	99	4,7	102	2,9
Vicálvaro	119	6,8	116	6,9	114	6,6	115	6,4	116	5,7	117	2,7
San Blas	118	6,4	115	6,6	115	6,3	103	5,9	118	5,3	116	3,3
Barajas	119	6,3	117	6,1	110	6,1	114	5,9	97	5,2	111	3,0
Madrid	2486	6,5	2433	6,6	2227	5,8	2292	5,8	2249	5,2	2265	3,0

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 “Movilidad y Transporte” las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el **28,33%** (11.951) del total de las tramitadas en 2012. (11.951 = 4.877 Movilidad, Transportes y Multas SYR + 1.318 Madrid Movilidad + 5.756 EMT).

Por **submaterias**, de las tramitadas por SYR relacionadas con la Movilidad y Transportes, la más aludida en este sentido es SER con un 28.40% (1.385) sobre el total. En segundo lugar aparece “Señalización de Tráfico” con un 24.56% (997), seguida de “Multas” con un 15.91% (776), “Tráfico” con un 11.67% (569), “Aparcamientos cerrados” con un 4.82% (235), “Aparcamientos en vía pública” con un 4.65% (227), “Planeamiento viario” con un 3.20% (156), “Transportes Públicos” con un 2.62% (128), “Ocupación de la vía pública” con un 2.56% (125) y “Grúas” con un 0,02% (1).

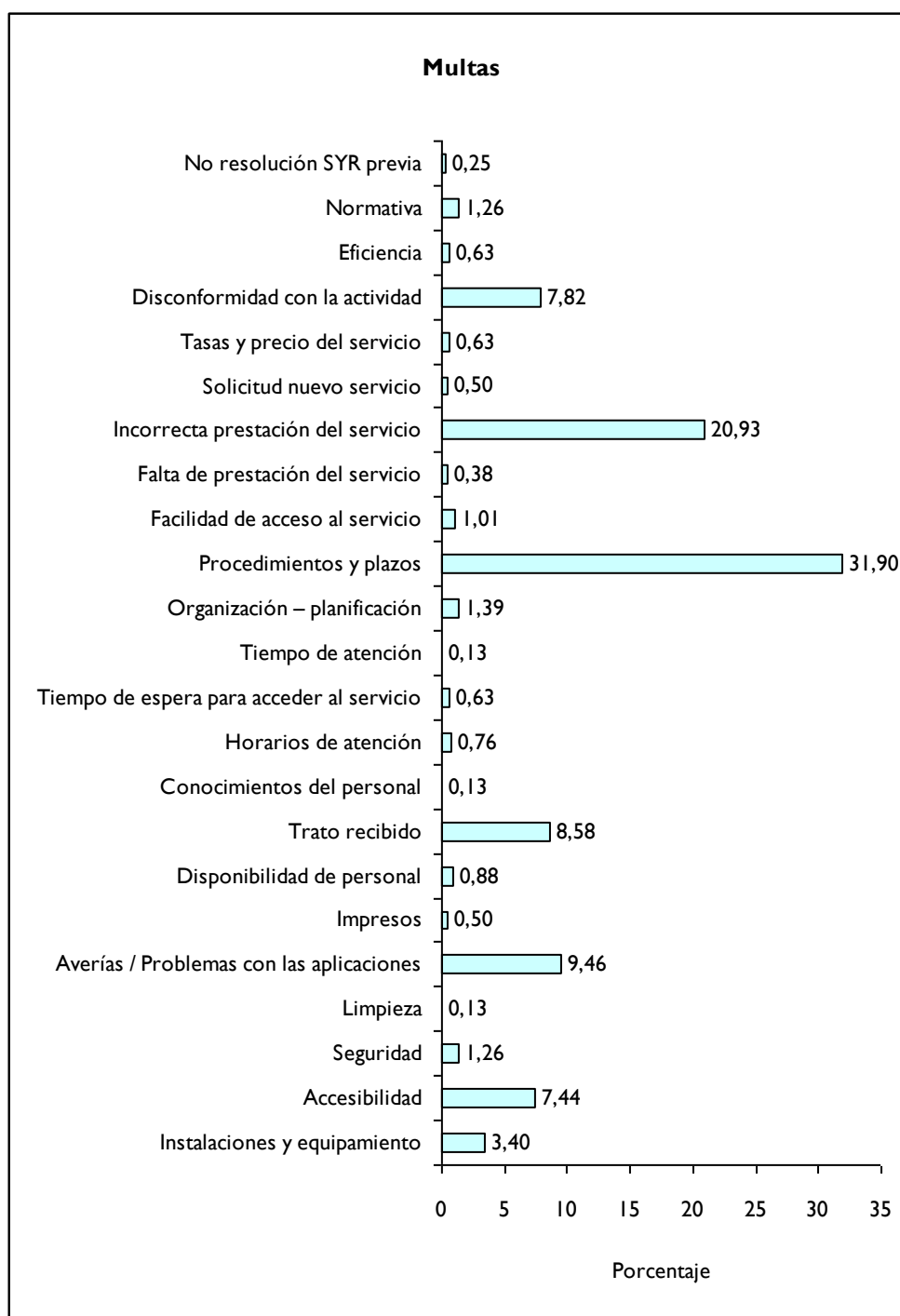


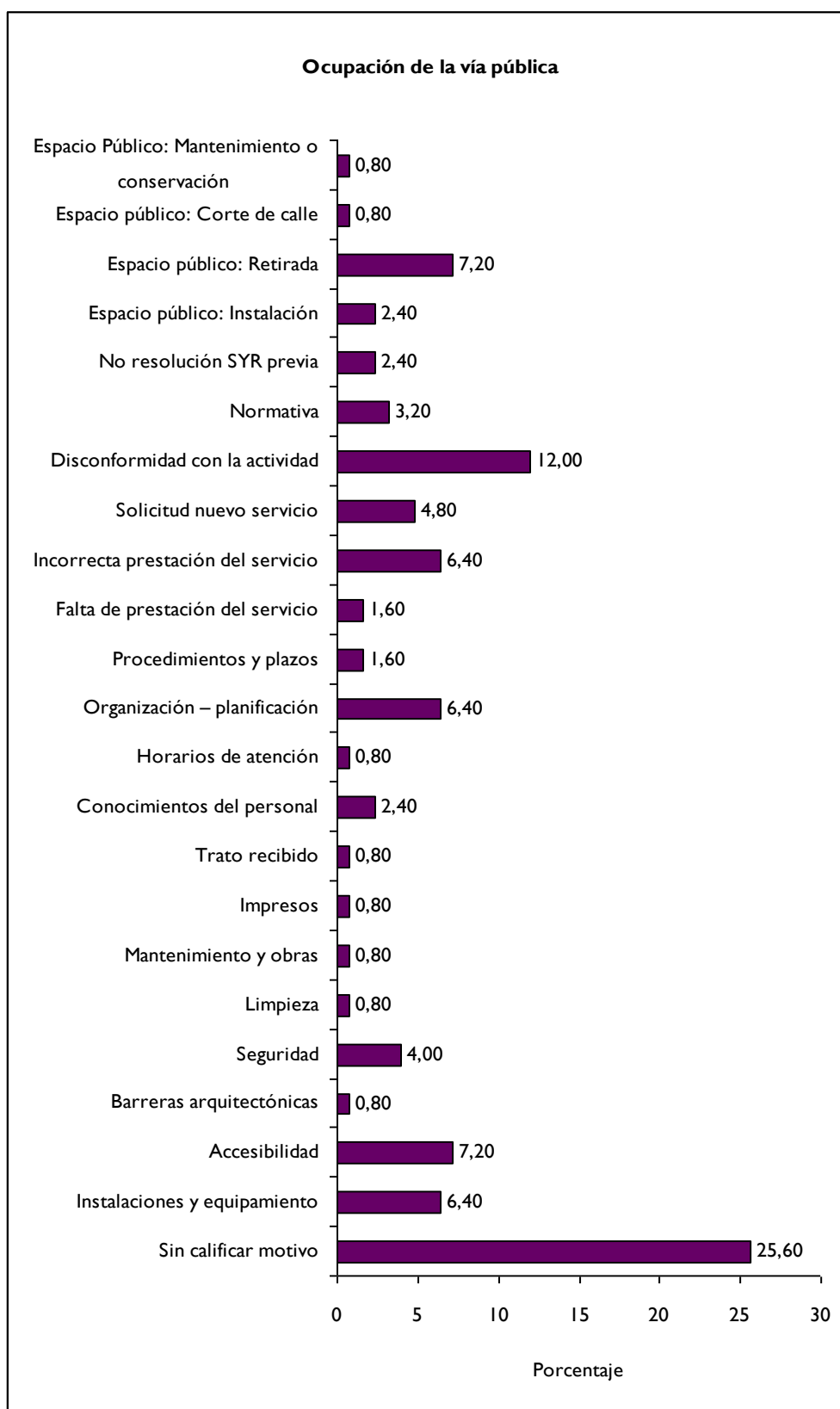
(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2013.

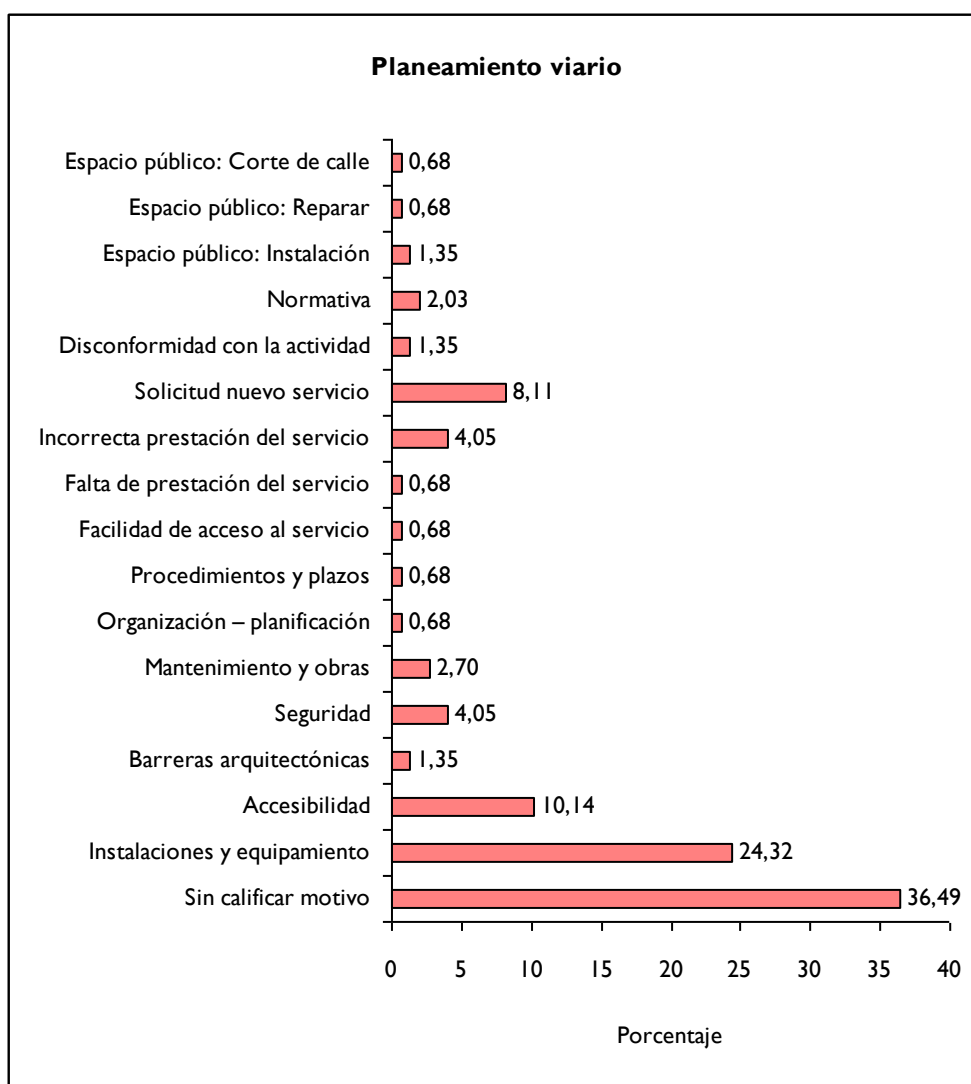
En cuanto a los **motivos** de presentación de estas sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR, se recogen a continuación para cada una de las submaterias:

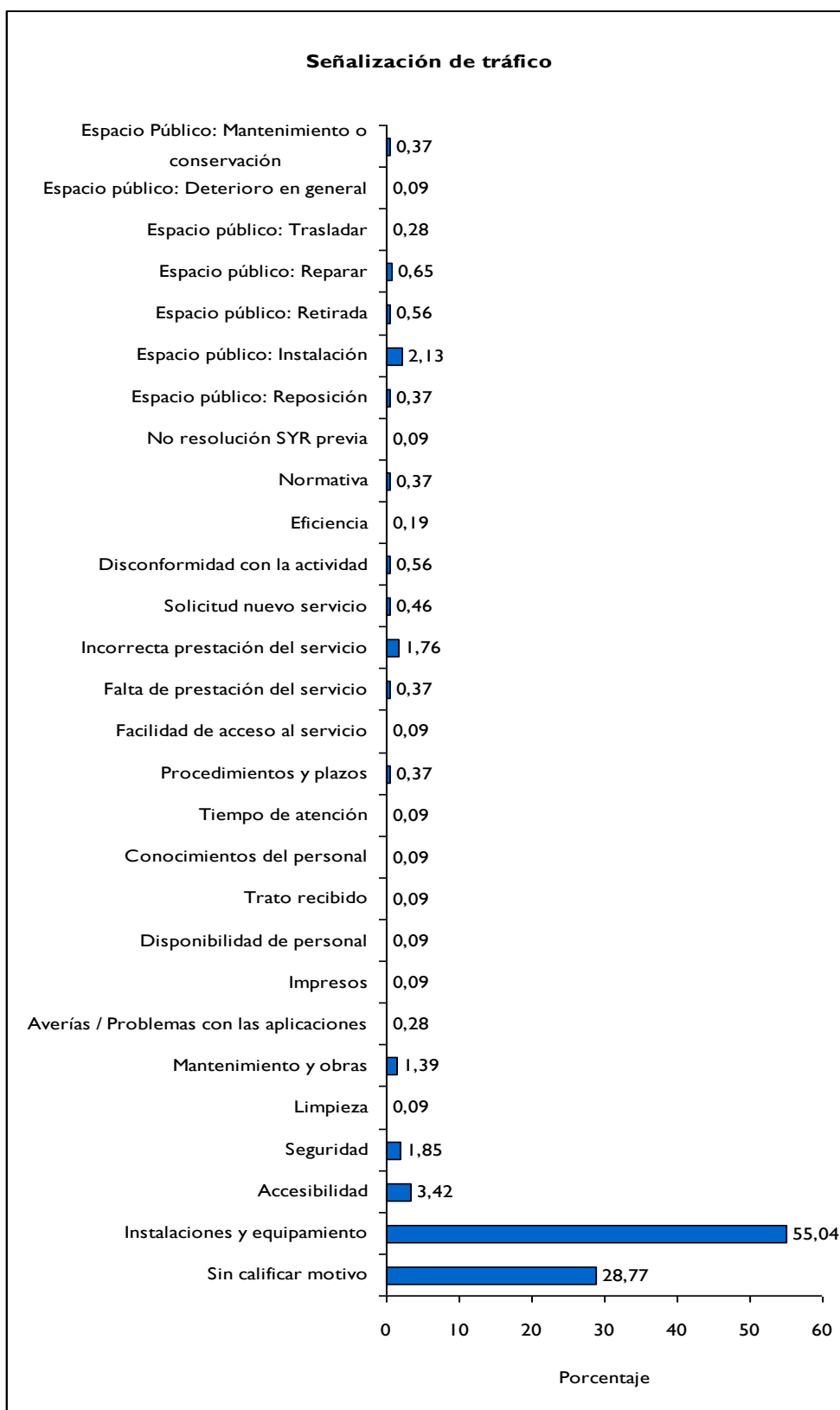


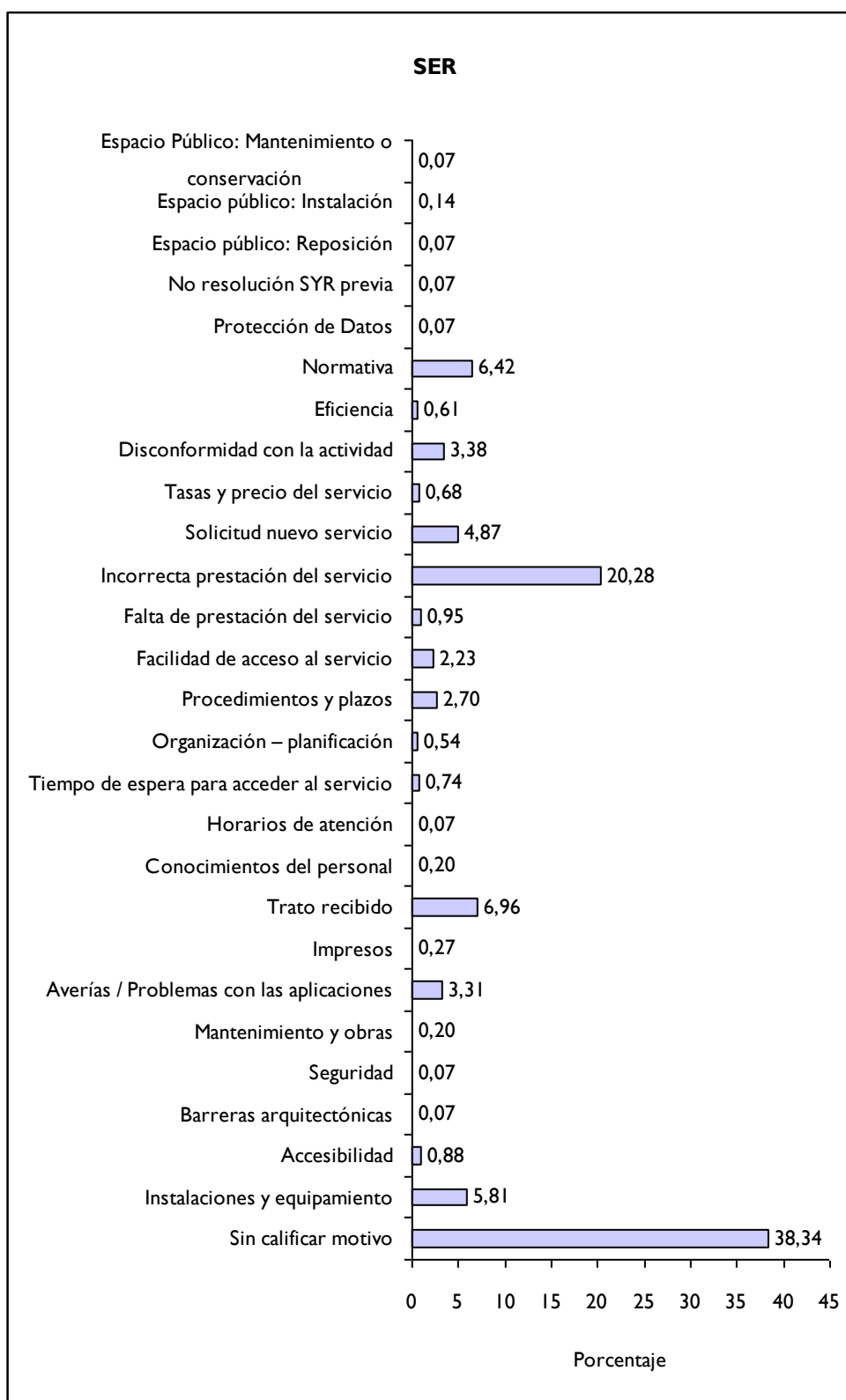


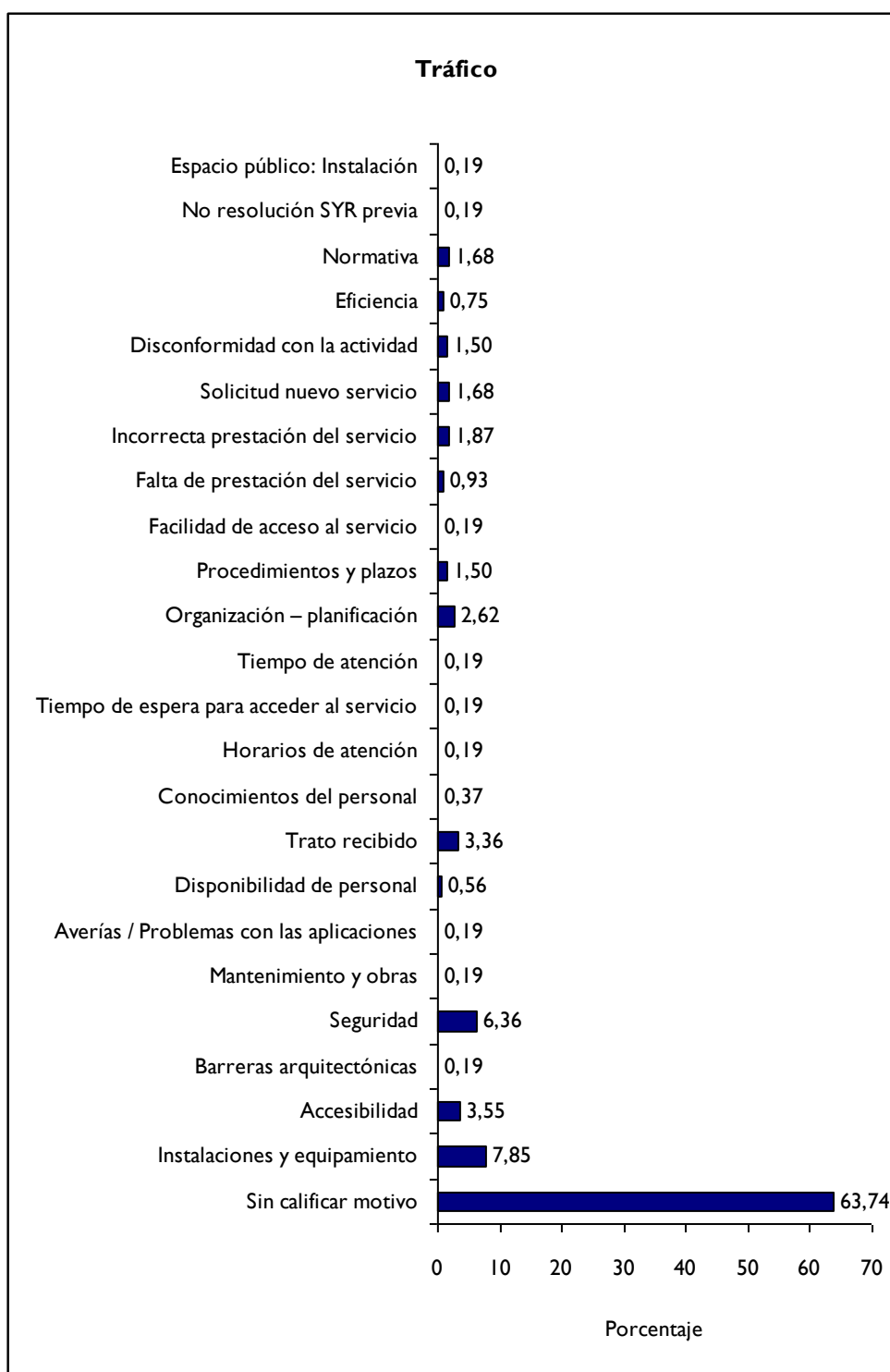


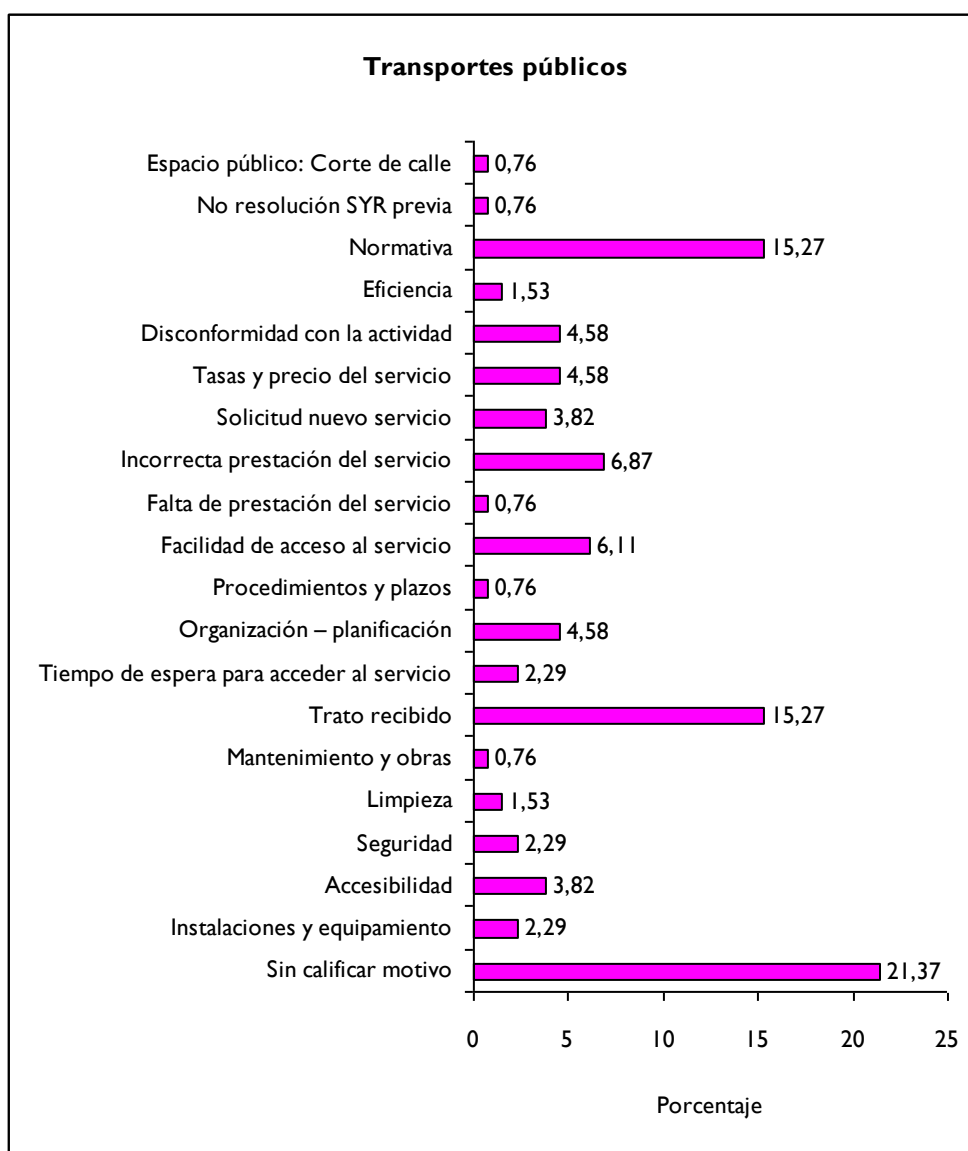












Los datos relativos a las **contestaciones** se recogen en las siguientes Tablas:

	Aparcamientos cerrados	Aparcamientos en vía pública	Grúas	Multas	Ocupación de la vía pública
Tiempo medio de contestación (días)	80,05	80,74	22,36	73,69	59,48
Contestadas (1/4/2013)	220	174	1	678	109
Total submateria	235	227	1	776	125
Sin contestar	15	53	0	98	16
% Menos de 15 días	8,64	14,94	0,00	21,12	33,94
% Menor o igual a 30	18,18	25,29	100,00	32,79	43,12

	Planeamiento viario	Señalización	SER	Tráfico	Transportes públicos
Tiempo medio de contestación (días)	74,99	75,93	46,17	35,30	78,89
Contestadas (1/4/2013)	136	997	1.342	508	114
Total submateria	156	1.198	1.385	569	128
Sin contestar	20	201	43	61	14
% Menos de 15 días	13,97	22,57	17,29	62,20	0,88
% Menor o igual a 30	28,68	32,50	43,52	68,50	5,26

3.1.1. Relación con la Ciudadanía

3.1.1.1. **Ámbito de actuación y recursos**

Ámbito de actuación

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

Las principales actuaciones desarrolladas por el Ayuntamiento en materia de **Participación Ciudadana** son:

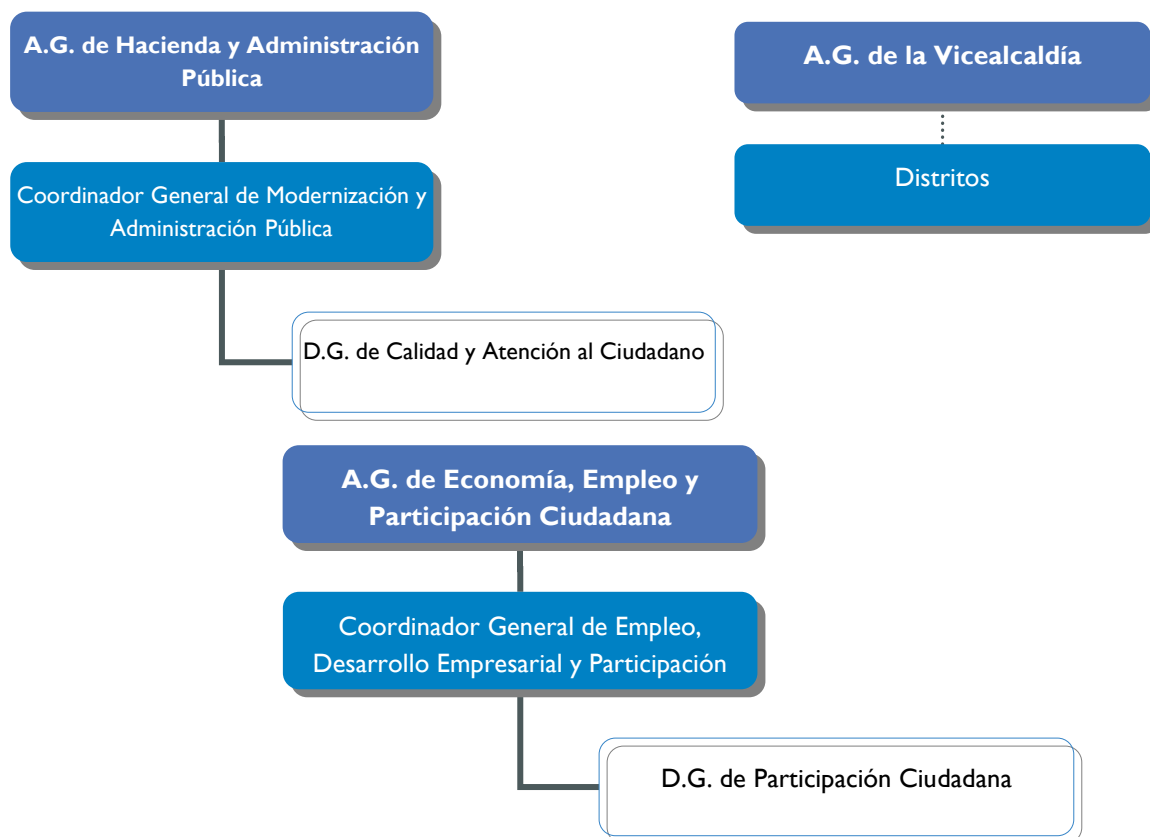
- Organización de consultas ciudadanas y otros instrumentos de participación formalizada e individual.
- Impulso y seguimiento de los distintos órganos estables de participación: Consejos Territoriales de distrito, Consejos Sectoriales y Consejo Director de la Ciudad.
- Diseño, puesta en marcha, coordinación y evaluación de los Planes Especiales de Inversión y Planes de Barrio.
- Gestión del Registro de Entidades Ciudadanas.
- Gestión de subvenciones para el fomento del asociacionismo.
- Formación y asesoría al movimiento asociativo.
- Realización de campañas de fomento del asociacionismo.

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

- Coordinación y unificación de criterios en materia de información y atención al ciudadano, a través de los diferentes canales y medios de relación con ellos, tanto los personalizados como los telemáticos, todo ello a través de Línea Madrid
- Impulso de nuevas formas de relación telemática de los ciudadanos con el Ayuntamiento.
- Atención de las demandas ciudadanas de forma presencial mediante las Oficinas de Atención al Ciudadano (OAC's) Línea Madrid.
- Atención telefónica al ciudadano por medio de la línea 010 Línea Madrid.
- Establecimiento de criterios generales, diseño y contenido de la Web municipal.
- Gestión de la base de datos de información al ciudadano.
- Recepción y tramitación de las sugerencias y reclamaciones formuladas por los ciudadanos en relación con el funcionamiento de los Servicios Municipales.
- Establecimiento de las directrices generales para el funcionamiento del Registro General y las oficinas de Registro.
- Coordinación de las Oficinas de Registro.
- Incorporación de nuevas gestiones y servicios electrónicos que mejoren la relación del ciudadano con el Ayuntamiento y faciliten el acceso a la administración electrónica.
- Planificación y coordinación de la implantación de la firma electrónica en el Ayuntamiento de Madrid y en sus relaciones con la ciudadanía.
- Desarrollo de los mecanismos necesarios para permitir la reutilización de documentos del sistema de gestión de contenidos publicados en el sitio web municipal, así como la estimación o desestimación de las solicitudes de reutilización.

- Elaboración, coordinación y difusión de las directrices generales en materia de gestión documental e impulso y supervisión de los proyectos de gestión de documentos electrónicos.

Estructura orgánica 2012








Presupuesto del Área de Acción Relación con la ciudadanía

Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Relación con la ciudadanía en 2012	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	30.891.485,46
Empresas Municipales	
Total Ayuntamiento, Organismos Autónomos y Empresas Municipales	30.891.485,46
Eliminaciones	0,00
Total consolidado	30.891.485,46



Evolución del presupuesto no financiero consolidado ejecutado en el AA Relación con la Ciudadanía		
	Presupuesto ejecutado en el AA Relación con la Ciudadanía	% respecto a Presupuesto total consolidado de Ayuntamiento, OAAA y Empresas Municipales
2009	29.383.209,75	0,57%
2010	28.394.221,35	0,53%
2011	24.387.728,54	0,52%
2012	30.891.485,46	0,73%

3.11.2. Principales indicadores

Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Relación con la Ciudadanía.	Porcentaje	GM	0,57	0,53	0,52	0,73	-		0,50
Grado de interés en participar en los asuntos municipales.	Porcentaje de ciudadanos	C				22,1	-		-
Órganos estables de participación ciudadana.	Total de órganos	GM	72	51	52	52	-		49
Procesos de participación ciudadana.	Total de procesos	GM	2	2	2	0	-		4
Participación en las consultas ciudadanas.	Total de participantes	C	5.451	5.856	6.942	0	-		6.271
Planes de barrio activos concertados con el movimiento vecinal.	Total de planes	GM	16	16	16	21	-		17

Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Presupuesto ejecutado en los Planes Especiales de Inversión para el reequilibrio territorial.	Total de euros	GM	146.928.135	131.731.265	105.856.138	48.939.006	-	↓	77.494.638
Actuaciones ejecutadas en los Planes de Inversión y Actuación Territorial.	Total de actuaciones	GM	33	32	11	6	-	↓	17
Entidades ciudadanas registradas.	Total de entidades	GM	1.619	1.720	1.651	1.809	-	↑	1.425
Porcentaje de entidades ciudadanas declaradas de utilidad pública.	Porcentaje de entidades que tienen Utilidad Pública Municipal	GM	73,0	71,7	72,6	69,2	-	↓	74,4
Porcentaje de entidades subvencionadas para el fomento de la participación ciudadana.	Porcentaje de entidades beneficiarias de subvenciones.	GM	44,0	42,5	44,2	26,7	-	↓	28,1
Servicios telemáticos, presenciales y telefónicos realizados por LíneaMadrid	Total de personas atendidas	GM	6.916.767	6.965.871	7.057.374	6.957.349	-	↔	5.487.586
Satisfacción de los usuarios de los servicios de atención al ciudadano de LíneaMadrid.	Media (escala 0-10)	GM	8,10	8,04	8,17	7,69	-	↓	8,01
Atención realizada en lenguas extranjeras en Línea Madrid.	Total de personas atendidas	GM	29.042	25.940	26.874	24.428	-	↓	24.132
Impacto de las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid.	Porcentaje de ciudadanos	GM	31,8	-	-	31,9	-		28,0

Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Atenciones realizadas por las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid.	Total de personas atendidas	GM	2.684.435	2.320.187	2.361.920	2.281.734	-		2.128.968
Gestiones realizadas en menos de 5 minutos en las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid.	Porcentaje de gestiones	GM	71,4	68,8	69,1	71,8	-		73,2
Porcentaje de ciudadanos atendidos en 10 minutos o menos en las OACs Línea Madrid.	Porcentaje de personas atendidas	GM	74,2	88,3	90,4	88,7	75,0	Respecto a la meta 	86,2
Satisfacción de los usuarios de las OACs Línea Madrid.	Media (escala 0-10)	GM	8,70	8,86	8,99	8,72	7,50	Respecto a la meta 	8,31
Capacidad de respuesta del servicio telefónico 010 de Línea Madrid.	Porcentaje de llamadas no rechazadas	GM	70,1	72,6	80,9	94,8	-		85,1
Impacto del servicio telefónico 010 de Línea Madrid.	Porcentaje de ciudadanos	GM	37,7	-	-	42,5	-		31,3
Llamadas recibidas en el teléfono 010 de Línea Madrid.	Total de llamadas	GM	3.363.787	2.942.502	2.772.090	2.454.286	-		2.700.081
Llamadas atendidas en el teléfono 010 de Línea Madrid.	Total de llamadas	GM	2.970.642	2.664.321	2.547.693	2.327.635	-		2.432.684
Satisfacción de los usuarios del teléfono 010 de Línea Madrid.	Porcentaje de usuarios satisfechos	GM	96,7	97,9	95,5	93,6	-		95,5
Impacto del portal web madrid.es.	Porcentaje de ciudadanos	GM	30,2	-	-	32,9	-		25,6








Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Porcentaje de contribuyentes atendidos en menos de 10 minutos en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.	Porcentaje de personas atendidas	GM				83,2	80,0	Respecto a la meta 	-
Tiempo medio de respuesta a las Sugerencias y Reclamaciones presentadas por los ciudadanos.	Media de días	GM	33,7	28,9	29,0	49,0	-		34

Notas:

D.N.C = Datos No Cargados

ND= Datos no disponibles

En la columna "Tipología" se señala si el indicador recoge información relativa a las competencias municipales, es decir, es de gestión municipal -GM-, o bien si se trata de un indicador de contexto o de ciudad -C-.

 Incremento positivo
  Decremento positivo
  Incremento negativo
  Decremento negativo
 Variación <+2%,>2%
  Incremento indicador contexto
  Decremento indicador contexto

En la columna "Media periodo disponible" se calcula la media de los datos disponibles para cada indicador, siendo la fecha límite de inicio de la serie el año 2004.

3.1.1.3. 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 2012 era el siguiente:

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Desarrollo de la administración electrónica	10	-	7	3	-
Desarrollo y seguimiento de Planes de Barrio y Planes Especiales de Inversión	11	-	10	-	1
Fomento del tejido social	5	-	4	-	1

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Gestión tributaria más fácil y cercana	9	1	8	-	-
Línea Madrid, más cerca	6	-	6	-	-
Mejora y fortalecimiento de los órganos y canales de participación ciudadana	11	-	11	-	-
Simplificación, mejora y rediseño de procesos	10	-	7	2	1
Subvenciones para fomento del Asociacionismo y Participación Ciudadana	23	-	22	-	1
Total	85	1	75	5	4

3.11.4. 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, y la **Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones** aprobada en mayo de 2012.

Carta de Servicios del Teléfono 010 Línea Madrid

Fecha Aprobación: 18 de mayo de 2006
 Fecha Evaluación 2012: 15 de abril de 2013

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:

 Nivel de calidad no alcanzado D.N.C = Datos No Cargados

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- 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.	94,20	96,70	98,20	97,78
Porcentaje de usuarios que consideran útil la información recibida / gestión realizada por el Teléfono 010.	94	95,80	96,60	95,2
Porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio prestado por el Teléfono 010.	96,70	97,90	95,50	93,6
Porcentaje de usuarios satisfechos con la información facilitada por el Teléfono 010.	95,50	96,30	96,80	93,8
Compromiso 02.- 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. ESTANDAR 98	98,60	100	92,40	 96,12
Compromiso 03.- 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 del parámetro comunicación del personal de atención telefónica sea igual o superior a 4 en una escala de 0 a 5.				
Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido en el Teléfono 010.	99,40	99,10	98,50	96,10
Valoración del parámetro comunicación de los operadores del Teléfono 010.	4,80	D.N.C.	5	4,5
Compromiso 04.- 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.	49	56,12	43	47
Horas de formación inicial recibidas por los operadores del Teléfono 010.	112	115	133	144
Compromiso 05.- 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.	88,40	90,40	91,50	94,3
Compromiso 06.- 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. ESTANDAR menor o igual a 20%	29,70	19,30	19	 22,1
Compromiso 07.- 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.	99	96,40	94,60	93,9

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
<p>Compromiso 08.- Se reciben y tramitan las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados por el Teléfono 010 LM, 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. Se contestan el 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Adoptar las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días desde su presentación.</p> <p>Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.</p>				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados por el Teléfono 010. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	525	516	368	370
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Teléfono 010 contestadas en 15 días o menos. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	90,90	92,10	100	75,60
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por el Teléfono 010 contestadas entre 16 días y 3 meses. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	9,10	7,90	0	0
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Teléfono 010 contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	91,96
Tiempo de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Teléfono 010 desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	13

Carta de Servicios de Fomento del Asociacionismo

Fecha Aprobación: 20 de julio de 2006

Fecha Evaluación 2012: 18 de junio de 2013

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 asumidos en relación a estos servicios son:

● Nivel de calidad no alcanzado D.N.C = Datos No Cargados

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- 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 al menos al 85 por 100 de las Entidades Ciudadanas solicitantes que cumplan este requisito en un plazo máximo de 10 días hábiles. Los requerimientos de subsanación de documentación para los expedientes de inscripción serán notificados por vía telemática, además de la vía postal.				
Porcentaje de inscripciones en el Registro de Entidades Ciudadanas comunicadas por vía telemática a las entidades solicitantes. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	100	100	100	100
Porcentaje de solicitudes de inscripción en el Registro de Entidades Ciudadanas resueltas en el plazo máximo de diez días hábiles.	67	69,42	74,24	88,14
Porcentaje de comunicaciones de requerimiento de subsanación en expedientes de inscripción realizadas por vía telemática. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Compromiso 02.- Realizar una campaña anual dirigida a las entidades ciudadanas con sede social en el municipio de Madrid que no estén inscritas en el Registro municipal para fomentar su inscripción. La campaña se destinará a las entidades inscritas en el Registro General de Asociaciones de la Comunidad de Madrid y en el Registro Nacional de Asociaciones. En los años pares, la campaña se dirigirá a la totalidad de entidades inscritas en ambos Registros. En los años impares, se destinará a las entidades inscritas desde la campaña anterior.				
Porcentaje de entidades inscritas en el Registro Nacional a las que se facilita información para su inscripción en el Registro de Entidades Ciudadanas del Ayuntamiento de Madrid en atención al universo de referencia que corresponda a cada anualidad.	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	100
Porcentaje de entidades inscritas en el Registro General de Asociaciones de la Comunidad de Madrid a las que se facilita información para su inscripción en el Registro de Entidades Ciudadanas del Ayuntamiento de Madrid en atención al universo de referencia que corresponda a cada anualidad.	100	100	100	100
Compromiso 03.- Realizar, en el plazo máximo de dos meses, los trámites reglamentarios precisos para resolver al menos el 85 por 100 de 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.				
Porcentaje de declaraciones de utilidad pública municipal comunicadas por vía telemática a las entidades solicitantes. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	D.N.C.	D.N.C.	100	100
Porcentaje de solicitudes de entidades para ser declaradas de utilidad pública municipal resueltas en un plazo máximo de dos meses.	44,50	70,37	81,16	96,72
Porcentaje de comunicaciones de requerimiento de subsanación en expedientes de declaración de utilidad pública municipal realizadas por vía telemática. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 04.- Facilitar, por vía telemática, a todas las Entidades inscritas en el Registro que hayan comunicado su dirección electrónica, 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. En estos casos, una vez que se haya recibido el formulario correctamente actualizado, se comunicará, por vía telemática, a las Entidades que han renovado su inscripción.				
Porcentaje de entidades que renuevan su inscripción en el Registro de Entidades Ciudadanas a las que se comunica su renovación. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012	100	100	100	100
Porcentaje de entidades registradas a las que se envía formulario de renovación antes del 31 de enero de cada año. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	100	100	100	100
Porcentaje de entidades registradas a las que se envía formulario de renovación por medios telemáticos, antes del 31 de enero de cada año. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Porcentaje de entidades que han presentado solicitud de renovación a las que se comunica su renovación por vía telemática. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Compromiso 05.- 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.				
Porcentaje de Federaciones, Confederaciones o Uniones de Asociaciones inscritas y declaradas de utilidad pública municipal a las que se informa de la convocatoria anual de subvenciones.	D.N.C.	D.N.C.	100	100
Compromiso 06.- En el procedimiento de convocatoria pública de subvenciones se realizarán todas las comunicaciones de forma telemática, como adelanto de las notificaciones que fuera preciso realizar por vía ordinaria, siempre que se disponga de las direcciones electrónicas de las entidades.				
Porcentaje de comunicaciones telemáticas remitidas con relación a la totalidad de las realizadas en el proceso, por vía ordinaria.	D.N.C.	D.N.C.	100	100
Compromiso 07.- Poner en conocimiento de las entidades inscritas y declaradas de utilidad pública municipal, vía correo electrónico, la publicación de las convocatorias anuales de subvenciones de Fomento del Asociacionismo correspondientes a sus Distritos, dentro de los tres días hábiles siguientes a su inserción en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid. Estas comunicaciones se realizarán siempre que se cuente con la dirección electrónica de las entidades. Asimismo, la información se pondrá en conocimiento de las Federaciones, Confederaciones o Uniones de Asociaciones inscritas, de las que conste la dirección electrónica, para que difundan la información entre las entidades que las integran.				
Porcentaje de entidades ciudadanas de base inscritas y declaradas de utilidad pública municipal a las que se informa de la convocatoria anual de subvenciones de Fomento del Asociacionismo de su Distrito	-	-	-	100
Porcentaje de Federaciones, Confederaciones y Uniones de Asociaciones a las que se informa de las convocatorias anuales de subvenciones de Fomento del Asociacionismo de los Distritos, para su difusión entre las entidades federadas.	-	-	-	100
Compromiso 08.- 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 www.madridparticipa.es				

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Porcentaje de subvenciones concedidas comunicadas a las entidades solicitantes antes del 30 de junio de cada año.	100	100	100	100
Compromiso 09.- Proporcionar a todas las Entidades Ciudadanas inscritas en el Registro Municipal, que lo soliciten, un servicio de asesoramiento gratuito, en aquellas materias que puedan afectarles en la gestión diaria de su actividad. Asimismo, se prestará este servicio gratuito para la orientación de aquellos ciudadanos que quieran crear una asociación y precisen de información para su constitución. En ambos casos, el grado de satisfacción global obtenido por el servicio recibido, será de, al menos, 8 puntos, en una escala de 0 a 10.				
Porcentaje de beneficiarios del servicio que reciben orientación y asesoramiento respecto a los que lo solicitan.	100	100	100	100
Satisfacción media de los usuarios con el servicio de orientación y asesoramiento.	9,84	9,63	8,41	8,82
Compromiso 10.- 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 diez días naturales desde que cursen su solicitud.				
Porcentaje de Entidades Ciudadanas inscritas en el Registro Municipal a las que se facilita un enlace a la página Web www.madridparticipa.es en un plazo máximo de diez días naturales desde su solicitud.	100	100	100	100
Compromiso 11.- Realizar un estudio de necesidades formativas consultando a través de foros de carácter sectorial, u otras vías, a las entidades inscritas en el Registro de Entidades Ciudadanas del Ayuntamiento de Madrid. Los resultados de este estudio tendrán reflejo en el 80% de las acciones formativas ofertadas por la Dirección General de Participación Ciudadana.				
Elaboración de un informe anual sobre las necesidades formativas de las entidades ciudadanas inscritas en el Registro Municipal. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.ESTANDAR 1	D.N.C.	D.N.C.	1	0
Porcentaje de actividades formativas ofertadas que responden a las necesidades detectadas a través del estudio de necesidades formativas elaborado anualmente. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Compromiso 12.- Informar con una antelación mínima de quince días, 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. Asimismo, se recordará el inicio del curso con tres días de antelación.				
Porcentaje de Entidades Ciudadanas informadas de las acciones formativas organizadas por el Ayuntamiento de Madrid.	100	100	100	100
Porcentaje de entidades ciudadanas seleccionadas que reciben el recordatorio en plazo. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Compromiso 13.- Impartir a lo largo del año, al menos, quince acciones formativas a las Entidades Ciudadanas inscritas en el Registro Municipal, consiguiendo un grado de satisfacción global por el servicio recibido de, al menos, 7,5 puntos en una escala de 0 a 10 sobre el total de cuestionarios recibidos.				
Acciones formativas impartidas a las Entidades Ciudadanas por el Servicio de Fomento del Asociacionismo.	5	13	19	23
Satisfacción media de las entidades asistentes con las acciones formativas realizadas	7,60	7,34	7,59	8,14

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 14.- Ofertar, al menos, 500 plazas anuales para la formación de Entidades Ciudadanas inscritas en el Registro Municipal.				
Plazas ofertadas por el Ayuntamiento de Madrid para la formación de Entidades Ciudadanas.	299	452	660	760
Compromiso 15.- Organizar, a lo largo del año, y previa demanda de las Entidades, Distritos y Áreas de Gobierno, al menos, una actuación para promover el encuentro entre las Entidades Ciudadanas y fomentar el asociacionismo entre la ciudadanía.				
Actividades de encuentro entre Entidades Ciudadanas organizadas por el Ayuntamiento de Madrid. ESTANDAR 1	2	1	0	0
Compromiso 16.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas 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. Contestar el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Adoptar las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días o menos desde su presentación. Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los Servicios de Fomento del Asociacionismo. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	8	9	26	3
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los Servicios de Fomento del Asociacionismo contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	60	66,67	92,31	100
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Fomento del Asociacionismo contestadas entre 16 días y 3 meses. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	40	9	7,69	---
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los Servicios de Fomento del Asociacionismo contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	100
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los Servicios de Fomento del Asociacionismo. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	2

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

Fecha Aprobación: 24 de mayo de 2007
 Fecha Evaluación 2012: 30 de abril de 2013

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, ■ facilitar la firma electrónica, ■ recibir sugerencias y reclamaciones, ■ concertar cita previa ■ y gestiones y trámites municipales, en materias diversas tales como Padrón de Habitantes, Censo electoral, diversos impuestos y tasas municipales, estacionamiento regulado, Con carácter anual se realiza un estudio para medir el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios recibidos en las OACs; dicho estudio sirve asimismo para evaluar el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Los compromisos y sus indicadores asociados son:

● Nivel de calidad no alcanzado D.N.C = Datos No Cargados

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
<p>Compromiso 01.- Las Oficinas de Atención al Ciudadano se comprometen a prestar un servicio global de calidad, logrando que más del 80 % de los usuarios estén satisfechos con el servicio recibido y que la valoración de los usuarios con las Oficinas de Atención al Ciudadano, sea igual o superior a 7,50 puntos, en una escala de 0 a 10. 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.</p> <p>Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012.</p>				
Satisfacción de los usuarios con las OACs de Línea Madrid. Este indicador ha <u>modificado</u> su redacción consecuencia Evaluación 2012	8,70	8,86	8,99	8,74
Porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio recibido en las OACs de Línea Madrid. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
<p>Compromiso 02.- 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.</p>				
Satisfacción de los usuarios con el orden y limpieza de las las OACs de Línea Madrid.	8,71	8,99	8,87	8,62
<p>Compromiso 03.- 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.</p>				
Satisfacción de los usuarios con el sistema de gestión del tiempo de espera de las OACs de Línea Madrid.	8,54	8,97	8,60	8,47
<p>Compromiso 04.- 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.</p>				
Satisfacción de los usuarios con la cualificación y profesionalidad del personal de las OACs de Línea Madrid.	8,76	9,09	8,86	8,79
<p>Compromiso 05.- En las Oficinas de Atención al Ciudadano se impartirá un tiempo medio de formación a todo su personal, de al menos, 25 horas anuales.</p>				

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Horas de formación del personal de las OACs Línea Madrid.	24,10	48,46	80,18	127,9
Compromiso.- 06.- 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.				
Satisfacción de los usuarios con la amabilidad y trato en las OACs de Línea Madrid.	8,85	9,14	8,97	8,86
Compromiso 07.- El personal de las Oficinas atenderá a los ciudadanos con un lenguaje claro, comprensible y con gran capacidad de diálogo y comunicación. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos.				
Satisfacción de los usuarios con la capacidad de diálogo y comunicación en las OACs de Línea Madrid.	8,79	9,12	8,86	8,77
Compromiso 08.- 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.				
Satisfacción de los usuarios con el horario de atención al público de las OACs de Línea Madrid .	8,44	8,75	8,76	8,56
Compromiso 09.- En las 23 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
Porcentaje de OACs Línea Madrid que atienden en otros idiomas.	-	30,43	52,17	52,17
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.				
Porcentaje de ciudadanos atendidos en 10 minutos o menos en las OACs Línea Madrid	74,17	88,25	90,39	88,7
Satisfacción de los usuarios con el tiempo de espera en ser atendidos en las OACs de Línea Madrid.	8,46	8,79	8,77	8,57
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 medio, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos.				
Satisfacción de los usuarios con el tiempo total empleado en realizar la gestión en las OACs de Línea Madrid.	8,56	8,90	8,82	8,60
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.				
Satisfacción de los usuarios con el resultado final de la gestión en las OACs de Línea Madrid.	8,75	8,98	9,09	8,75
Satisfacción de los usuarios con la claridad y eficacia de la información	8,59	8,90	8,79	8,64

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
facilitada en las OACs de Línea Madrid.				
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.				
Satisfacción de los usuarios con la confianza y seguridad transmitida en la información facilitada en las OACs de Línea Madrid.	8,73	9	8,88	8,81
Compromiso 14.- En las Oficinas de Atención al Ciudadano la empresa externa que presta servicios de atención al público consumirá papel reciclado procedente de fibras recuperadas, certificado con el sello Ángel Azul o bien compuesto total o parcialmente de fibras vírgenes procedentes de bosques gestionados de manera sostenible y que así puedan acreditarlo mediante certificados FSC, PEFC o equivalentes. Se considerará cumplido el compromiso, si mensualmente el porcentaje de papel consumido de esta categoría, por la empresa externa, es superior al 90%.				
Porcentaje de papel reciclado consumido por la empresa externa en las OACs Línea Madrid.	-	-	-	100
Compromiso 15.- Se reciben y tramitan las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios que se prestan, 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. Se contestarán el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo inferior a 30 días desde su presentación. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días desde su presentación. Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados por las OACs Línea Madrid. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	779	548	372	544
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por las OACs Línea Madrid contestadas dentro de los 15 días siguientes a su presentación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	40,40	88,30	91,09	74,92
Porcentaje de Sugerencias y Reclamaciones relativas a las OACs Línea Madrid contestadas entre 16 días y 3 meses. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	9,90	D.N.C.	20,30
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por las OACs Línea Madrid contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	88,22
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	15

Carta de Servicios del Portal Web Municipal Línea Madrid

Fecha Aprobación: 9 de septiembre de 2010

Fecha Evaluación 2012: 14 de marzo de 2013

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, ■ realización de gestiones y trámites municipales, facilita un catálogo de las gestiones y trámites municipales así como la información necesaria para su realización, ■ 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 estos servicios y sus indicadores asociados son:

● Nivel de calidad no alcanzado D.N.C = Datos No Cargados

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- 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%.				
Satisfacción de los usuarios con el Portal Web Municipal. Estándar 75%	-	76,90	79,80	● 70,30
Compromiso 02.- 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. 70% -> Estándar nuevo tras la Evaluación 2012 (en 2012 el estándar es 75%)				
Utilidad del servicio ofrecido por el Portal Web Municipal. Estándar 75%	-	78,40	82,50	● 71,8
Compromiso 03.- Ofrecer una información actualizada del Ayuntamiento, de los servicios municipales y de la Ciudad de Madrid.				
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones recibidas relativas a la actualización de los contenidos respecto de número total de contenidos del Portal Web Municipal.	-	0,19	0,41	0,22
Satisfacción de los usuarios con la actualización de la información del Portal Web Municipal. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Compromiso 04.- 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.				
Accesibilidad a los contenidos del Portal Web municipal según criterios del Consorcio de la World Wide Web (W3C).	-	100	100	100

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 05.- Contar con la información disponible para sus usuarios/as en todo momento, garantizando un nivel de disponibilidad del servicio del 95%.				
Nivel de disponibilidad del Portal Web Municipal.	-	99,47	99,22	99,28
Compromiso 06.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones 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. Contestar el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo inferior a 30 días desde su presentación. Adoptar las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días desde su presentación.				
Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas al Portal Web. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	273	271	254
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Portal Web contestadas en 15 días o menos desde su presentación. Estándar 2012 -> 85%. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	86,70	87,19	 62,10
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas entre 16 días y 3 meses, respecto del total de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por el Portal Web Municipal. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	13,30	12,80	25,3
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Portal Web contestadas en 30 días o menos desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	80,65
Tiempo de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Portal Web desde su presentación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones	-	-	-	20



Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones

Fecha Aprobación: 16 de mayo de 2012
 Fecha Evaluación 2012: 15 de julio de 2013

El Sistema de **Sugerencias y Reclamaciones** representa un mecanismo indispensable tanto de participación ciudadana como de valoración del nivel de satisfacción de los usuarios con los diferentes servicios prestados por el Ayuntamiento, a la vez que permite detectar problemas y dificultades que exigen introducir mejoras en su prestación. A través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid la ciudadanía podrá hacer llegar sus sugerencias, reclamaciones, quejas, felicitaciones y cualquier otra opinión sobre los servicios prestados por el Ayuntamiento.

Los servicios que presta el Ayuntamiento en el marco del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento servicios a los que hace referencia esta Carta de Servicios son: ■ Poner en funcionamiento y mantener los canales de presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones con el fin de facilitar a la ciudadanía el ejercicio de su derecho a presentarlas. ■ Recibir, tramitar y contestar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía. ■ Informar al ciudadano sobre el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones así como del estado de su sugerencia, reclamación o felicitación durante el proceso de tramitación. ■ Detectar a través del análisis de la sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas, las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios. ■ Elaborar y publicar para que estén a disposición de la ciudadanía los informes que, sobre las sugerencias y reclamaciones recibidas, deben emitirse para garantizar la accesibilidad y transparencia de la información municipal.

En la prestación del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones el Ayuntamiento de Madrid **se compromete** a:

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Ofrecer un servicio eficaz que facilite a la ciudadanía el ejercicio del derecho a presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, de manera que al menos el 60% de los usuarios encuestados lo consideren útil o muy útil y lo recomienden. Por lo menos una vez al año se realizará un estudio para conocer la opinión de los usuarios sobre los servicios recibidos.				
Porcentaje de usuarios que consideran el servicio útil o muy útil. Estándar 60%	-	-	-	 57,30
Porcentaje de usuarios que recomendarían el servicio.	-	-	-	60,6
Porcentaje de usuarios que consideran que el servicio recibido en el Ayuntamiento de Madrid es "mejor" o "mucho mejor" que el recibido en otros servicios de sugerencias y reclamaciones. Estándar 60%	-	-	-	 23,8
Estudios de opinión realizados sobre el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones	-	-	-	1
Compromiso 02.- Ofrecer a los ciudadanos distintos canales sencillos y accesibles para la presentación de sus sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, de manera que al menos el 80% de los usuarios encuestados consideran fácil o muy fácil presentarlas. A través de Internet y del Teléfono 010 la presentación de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones podrá realizarse las 24 horas del día, todos los días del año, logrando que la mayoría de los ciudadanos puedan utilizarlo siempre que lo necesiten. En todos los centros del Ayuntamiento de Madrid con atención directa al público se dispondrá de carteles informativos sobre los distintos canales puestos a disposición de los ciudadanos para la presentación de sus sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.				
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por cada uno de los canales disponibles.	-	-	-	61,70
Porcentaje de usuarios que consideran fácil o muy fácil presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	-	-	-	11,60
Porcentaje de centros con atención directa al público que disponen de carteles informativos sobre los canales de presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	-	-	-	D.N.D.
Compromiso 03.- Enviar al reclamante un correo electrónico confirmándole la recepción de su sugerencia, reclamación o felicitación, de forma inmediata si se presentan a través de Internet o del Teléfono 010; y en el plazo de las 72 horas siguientes a su presentación y siempre que se disponga de una dirección de correo				

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
electrónico, si se presentan de forma presencial. Con este correo electrónico se informa al interesado/a del número de la sugerencia, reclamación o felicitación que ha formulado y del inicio de las gestiones pertinentes.				
Tiempo medio de envío del total de los correos electrónicos de confirmación de la recepción de la sugerencia, reclamación o felicitación.	-	-	-	18
Porcentaje de usuarios que reciben el correo electrónico en menos de 72 horas.	-	-	-	100
Compromiso 04.- Contestar el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 30 días desde su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días desde su presentación. El Ayuntamiento adoptará las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas en un plazo máximo de 15 días hábiles desde su presentación.				
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo máximo de 30 días hábiles.	-	-	-	63,66
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones	-	-	-	49,11
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo máximo de 15 días hábiles.	-	-	-	46,77
Compromiso 05.- Contestar de forma individualizada y personalizada, dando respuesta a todas las cuestiones objeto de la reclamación o sugerencia. El lenguaje empleado en las contestaciones será claro y comprensible para el reclamante, sin que ello suponga menoscabo de su calidad técnica.				
Porcentaje de usuarios que manifiesten su fidelidad con el servicio	-	-	-	70,2
Compromiso 06.- Analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid como mínimo una vez al año y, en base a las mismas, detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios.				
Porcentaje de unidades que realizan informes anuales de análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas	-	-	-	D.N.D.
Mejoras implantadas como consecuencia del análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas.	-	-	-	D.N.D.
Compromiso 07.- Publicar en la Web municipal en un plazo inferior a 15 días desde su presentación al órgano correspondiente, los informes que sobre las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas de la ciudadanía deben emitirse.				
Plazo de publicación de los Informes de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	10
Compromiso 08.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas 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. Contestar el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Adoptar las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días o menos desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas al servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid.	-	-	-	27
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid contestadas en 15	-	-	-	63,64

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
días o menos.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid contestado en 30 días o menos.	-	-	-	84,85
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas en relación al servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid	-	-	-	18

3.11.5. Opinión de la ciudadanía

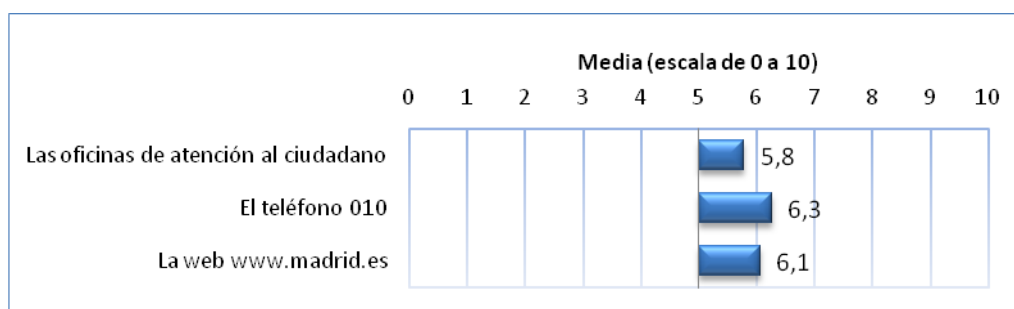
3.11.5.1. Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la ciudad de Madrid

La Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la ciudad de Madrid presenta los siguientes resultados en 2012 referidos al área de acción de Relación con la Ciudadanía.

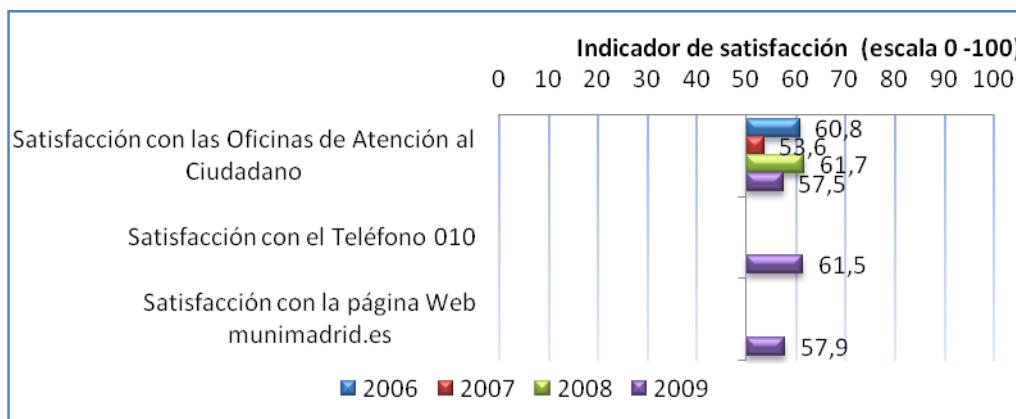
Satisfacción con los servicios de Atención al Ciudadano de Línea Madrid

Los resultados de la encuesta 2012 arrojan una valoración media en torno a los 6 puntos, en una escala de 0 a 10, para todos los servicios de Atención al Ciudadano, obteniendo la puntuación más alta (6,3) el teléfono 010, seguido del sitio web municipal www.madrid.es (6,1).

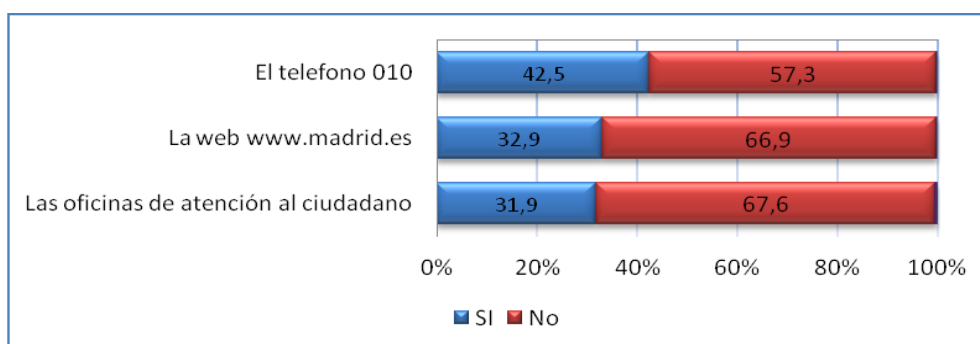
Gráfico I: Satisfacción con los servicios de Atención al Ciudadano 2012.



Si se comparan los datos de este año con los obtenidos en 2009 en que se preguntó por primera vez por la satisfacción con estos servicios de manera desagregada, si bien no se pueden establecer comparaciones directas al haber utilizado en 2012 una escala de puntuación diferente a la de 2009, puede estimarse que las puntuaciones en 2012 han sido algo más elevadas.

Gráfico 2: Evolución de la satisfacción con los servicios de atención al ciudadano 2006-2009.


En cuanto al uso de los servicios de atención al ciudadano por los residentes en la ciudad de Madrid, se comprueba que los mayores porcentajes de utilización de los diferentes canales en el último año corresponden al de atención telefónica 010 (el 42,5% de los entrevistados manifiestan haber utilizado en el último año este servicio) y a la web municipal www.madrid.es (con un 32,9% de usuarios), seguida muy de cerca por las oficinas de atención al ciudadano (31,9%).

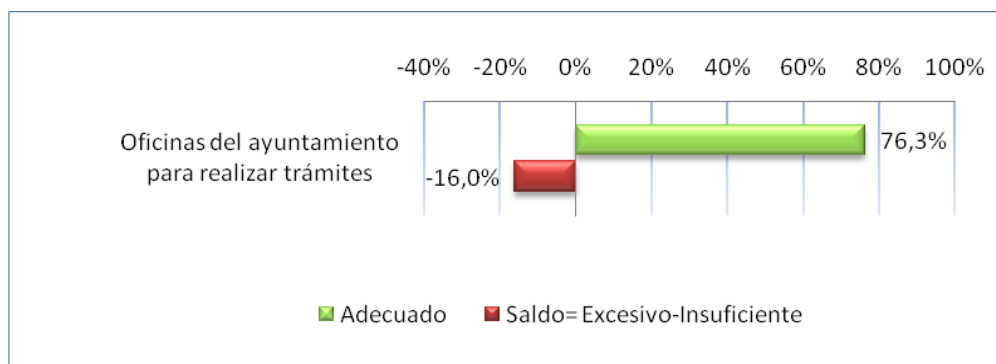
Gráfico 3: Uso de los canales de atención al ciudadano en el último año. Porcentaje de usuarios y no usuarios.


En cuanto a la suficiencia de servicios de atención a la ciudadanía disponibles en la ciudad, un 76,3 % de los encuestados opina que el número de éstos es adecuado, frente al 17,4 % de encuestados que opina que es insuficiente.

Tabla I: Valoración de la suficiencia de las oficinas de Atención al Ciudadano. Porcentaje de entrevistados.

	Excesivo		Adecuado		Insuficiente		NS/NC		Total	
	%	(N)	%	(N)	%	(N)	%	(N)	%	(N)
Oficinas del ayuntamiento para realizar trámites	1,4%	36	76,3%	1922	17,4%	438	4,9%	124	100,0%	2520

Gráfico 4: Valoración de la suficiencia de las oficinas del Ayuntamiento para realizar trámites. Porcentaje de entrevistados que cree que es adecuado y saldo entre los que creen que es excesivo-insuficiente.



Por distritos, los más satisfechos de manera global con todos los servicios de Atención al Ciudadano son los distritos de Tetuán y Vicálvaro (ver Mapas 5, 6 y 7).

Satisfacción con...	Las oficinas de atención al ciudadano		El teléfono 010		La web www.madrid.es		Las oficinas de atención al contribuyente	
	(N)	Media	(N)	Media	(N)	Media	(N)	Media
Centro	75	5,9	86	6,3	77	6,1	69	5,8
Arganzuela	101	5,7	97	5,9	99	5,7	103	5,6
Retiro	85	5,5	87	6,2	83	6,1	84	5,9
Salamanca	79	5,5	85	5,8	81	5,7	79	5,3
Chamartín	91	5,9	90	6,6	68	6,1	76	6,0
Tetuán	97	6,4	83	6,8	79	6,5	89	6,3
Chamberí	80	5,5	70	6,1	66	5,8	68	5,4
Fuencarral-El Pardo	107	6,2	104	6,3	98	6,3	105	6,1
Moncloa-Aravaca	104	5,5	96	6,0	87	5,7	95	5,6
Latina	88	5,6	95	6,5	82	6,2	87	6,1
Carabanchel	106	5,6	106	6,1	96	5,9	100	5,7
Usera	97	5,7	88	6,3	79	5,9	100	5,9
Puente de Vallecas	101	5,6	82	6,6	76	6,2	80	6,3
Moratalaz	112	5,8	104	6,0	104	5,9	107	6,0
Ciudad Lineal	101	5,8	88	6,1	67	6,0	85	5,6
Hortaleza	116	5,9	88	5,9	93	5,7	113	5,7
Villaverde	109	5,8	100	6,2	95	6,3	99	6,2
Villa de Vallecas	105	5,4	91	6,0	86	5,9	94	5,8
Vicálvaro	111	6,4	100	6,7	101	6,6	106	6,5
San Blas	115	5,9	97	6,5	83	6,3	109	5,8
Barajas	95	5,7	67	6,2	74	6,0	78	5,5
Madrid	2082	5,8	1922	6,3	1770	6,1	1926	5,9

3.11.5.2. Estudios sectoriales

Desde el Área de Acción de Relación con la ciudadanía, a lo largo de 2012 se han realizado cuatro estudios sectoriales que pueden consultarse en sitio web del [Observatorio de la Ciudad](http://www.madrid.es) en madrid.es.

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor
VII Encuesta de Satisfacción con el servicio de la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones y de Atención al Contribuyente (antigua Oficina del Defensor del Contribuyente) 2012.	D.G. de Calidad y Atención al Ciudadano
Estudio de satisfacción de usuarios de la web http://www.madrid.es/ del Ayuntamiento de Madrid.	D.G. de Calidad y Atención al Ciudadano
Estudio de satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid 2012.	D.G. de Calidad y Atención al Ciudadano
Estudio de satisfacción de los usuarios del teléfono de atención al ciudadano 010 del Ayuntamiento de Madrid 2012.	D.G. de Calidad y Atención al Ciudadano

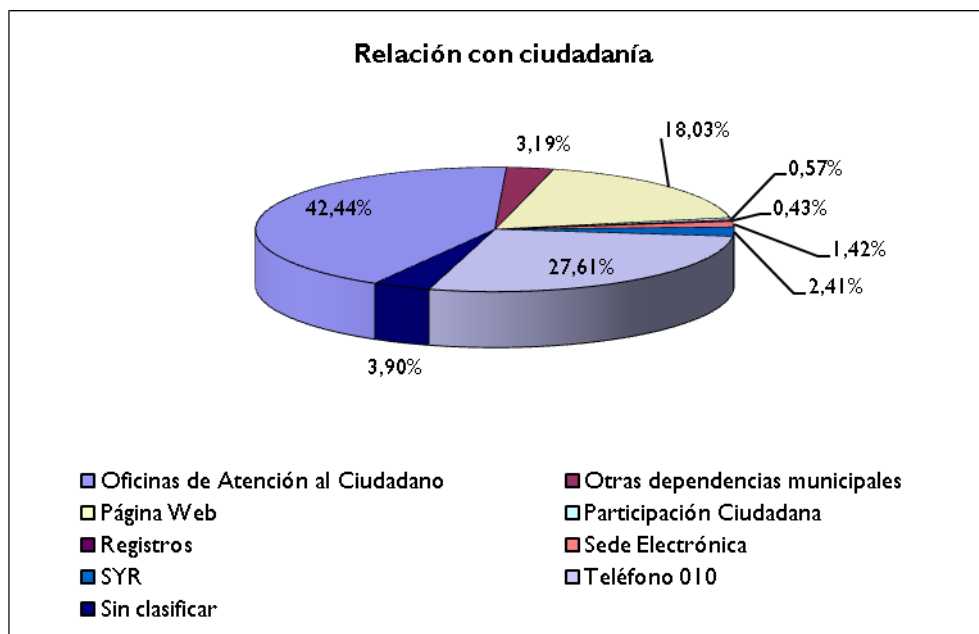
Los principales indicadores de satisfacción obtenidos en estos estudios se presentan a continuación:

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Indicadores de satisfacción
VII Encuesta de Satisfacción con el servicio de la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones y de Atención al Contribuyente (antigua Oficina del Defensor del Contribuyente) 2012.	Satisfacción global de los usuarios: 5,61 (escala 0-10)
Estudio de satisfacción de usuarios de la web http://www.madrid.es/ del Ayuntamiento de Madrid.	Satisfacción global de los usuarios: 6,40 (escala 0-10)
Estudio de satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid 2012.	Satisfacción global de los usuarios: 8,72 (escala 0-10)
Estudio de satisfacción de los usuarios del teléfono de atención al ciudadano 010 del Ayuntamiento de Madrid 2012.	Satisfacción global de los usuarios: 7,95 (escala 0-10)

3.11.6. Sugerencias y reclamaciones

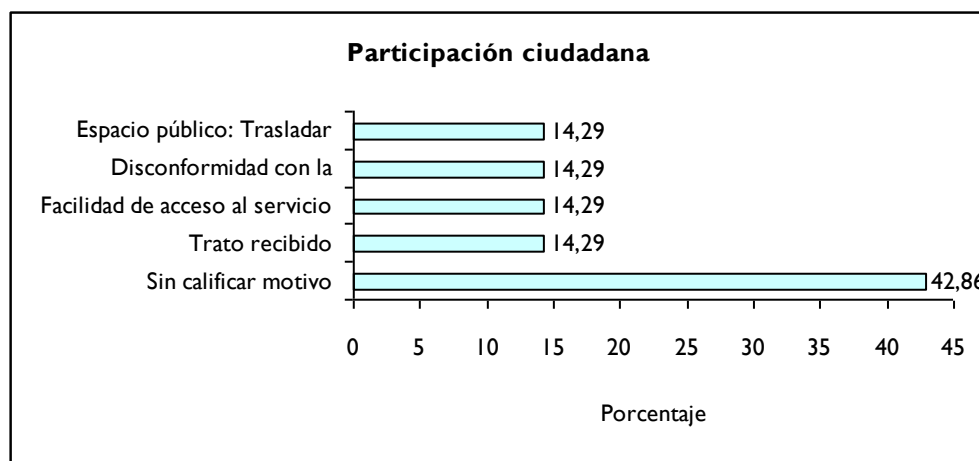
En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Relación con la ciudadanía”, las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el **3,34%** (1.409) del total de las tramitadas en 2012.

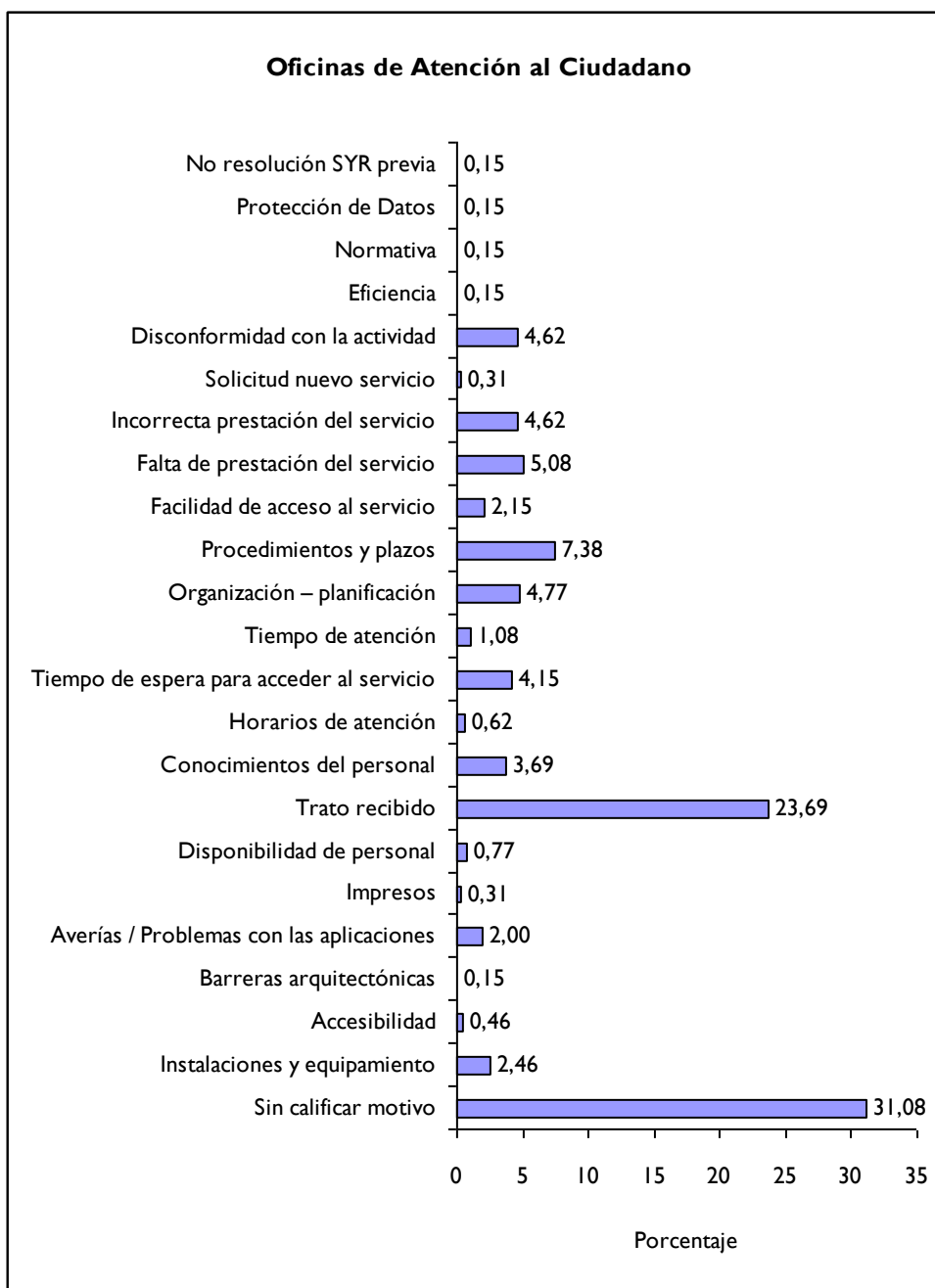
De los canales de atención, el que más sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR acapara es el presencial, pues a las “Oficinas de Atención al Ciudadano” se refieren el 42.44% (598). Los otros canales concentran los siguientes porcentajes, el “Teléfono 010” el 27.61% (389), la “Página web” el 18.03% (254) y la “Sede electrónica” el 1.42% (20). Sobre “SYR” versaron el 2.41% (34), “Participación ciudadana” el 0.57% (8) y “Registros” el 0.43% (6).

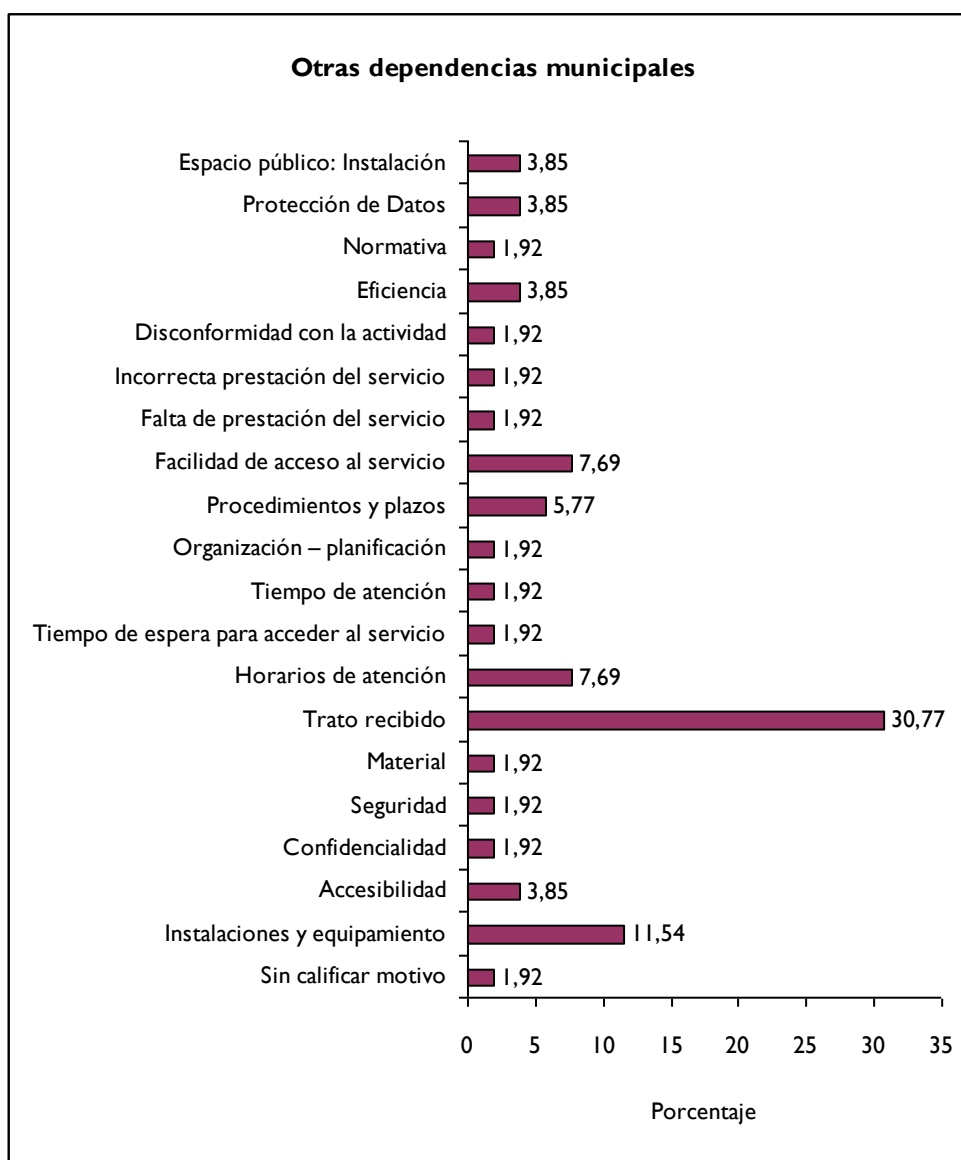


(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2013.

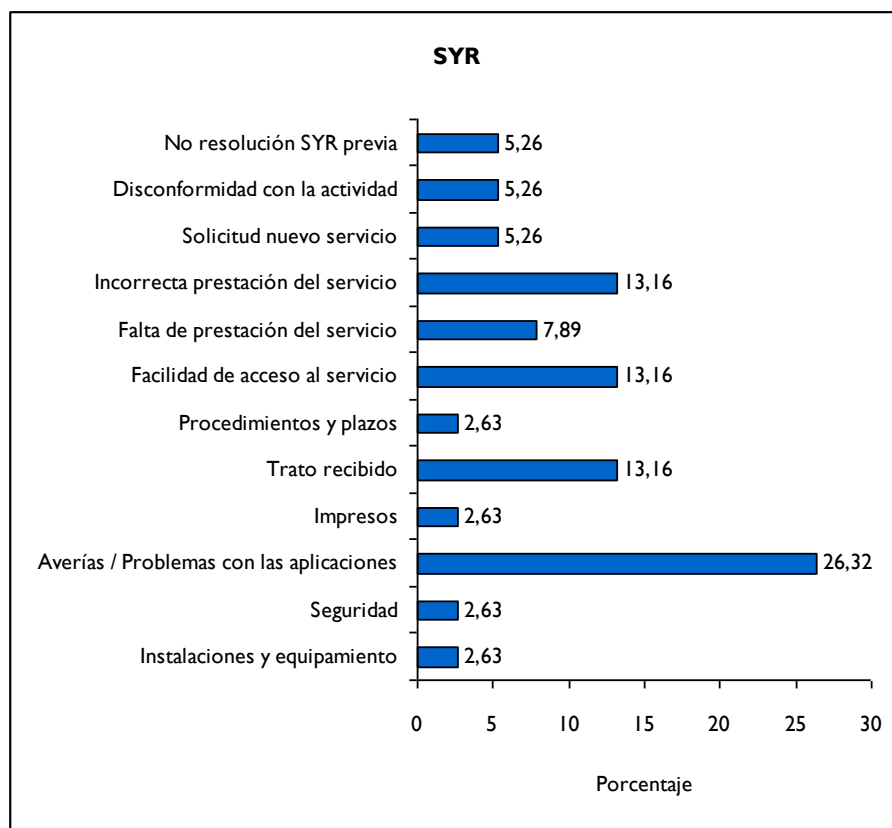
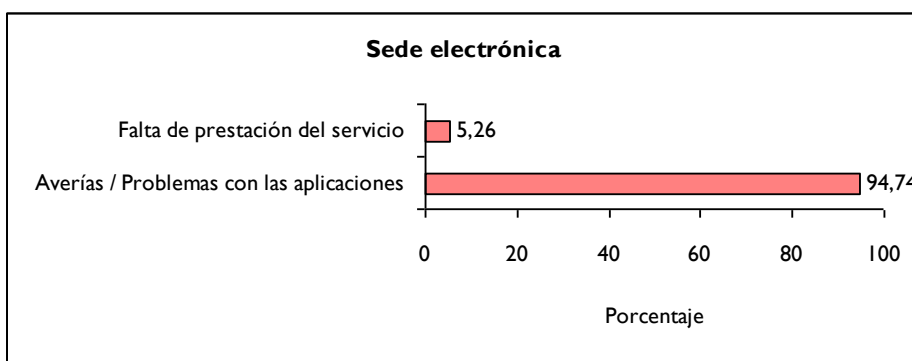
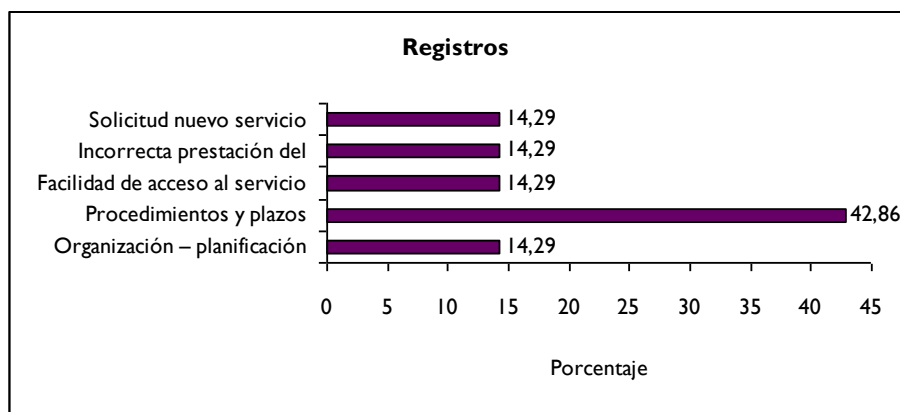
En cuanto a los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR, se recogen a continuación para cada una de las submaterias:

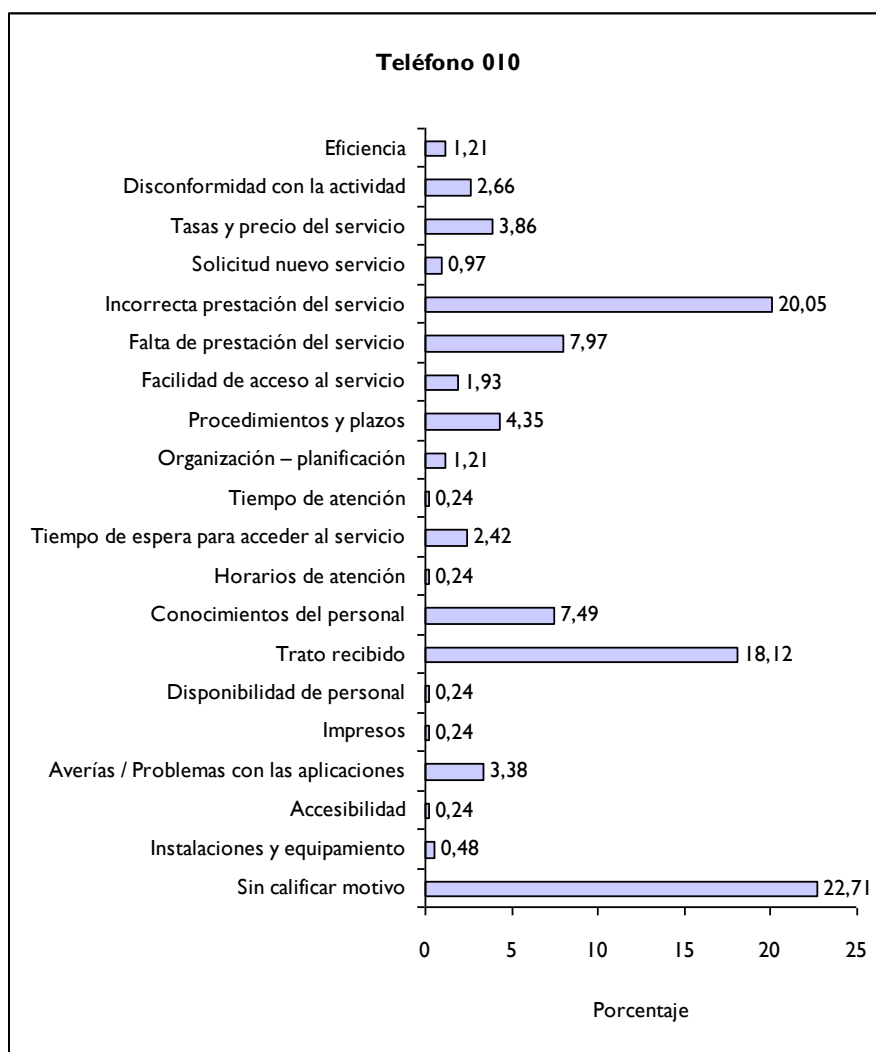












Los datos relativos a las **contestaciones** se recogen en la siguiente Tabla:

	OACs	Otras dependencias municipales	Página Web	Participación ciudadana
Tiempo medio de contestación (días)	15,11	52,97	20,04	37,63
Contestadas (1/4/2013)	594	40	248	7
Total submateria	598	45	254	8
Sin contestar	4	5	6	1
% Menos de 15 días	74,92	20,00	62,10	57,14
% Menor o igual a 30	88,22	35,00	80,65	71,43

	Registros	Sede electrónica	SYR	Teléfono 010
Tiempo medio de contestación (días)	17,63	27,02	17,92	13,56
Contestadas (1/4/2013)	6	19,00	33	373
Total submateria	6	20,00	34	389
Sin contestar	0	1,00	1	16
% Menos de 15 días	66,67	47,37	63,64	75,60
% Menor o igual a 30	83,33	52,63	84,85	91,96

3.12. Salud

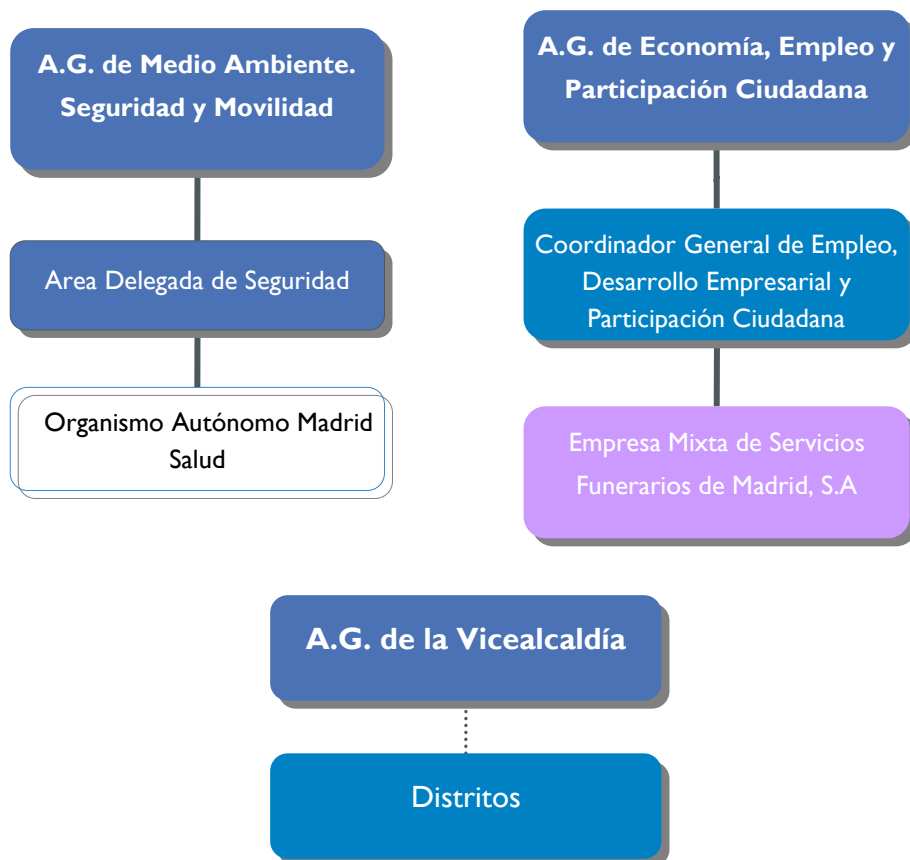
3.12.1. **Ámbito de actuación y recursos**

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.
- Estudios y seguimiento sobre salud ambiental.
- Gestión de los cementerios municipales y prestación de los servicios relacionados con el fallecimiento e inhumación.

Estructura orgánica 2012



Presupuesto del Área de Acción "Salud"




Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Salud en 2012	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	82.446.090,20
Empresas Municipales	47.351.944,00
Total Ayuntamiento, Organismos Autónomos y Empresas Municipales	129.798.034,20
Eliminaciones	-20.904,15
Total consolidado	129.777.130,05

Evolución del presupuesto no financiero consolidado ejecutado en el AA Salud		
	Presupuesto ejecutado en el AA Salud	% respecto a Presupuesto total consolidado de Ayuntamiento, OAAA y Empresas Municipales
2009	153.760.876,96	3,00%
2010	148.376.687,99	2,74%
2011	138.013.262,28	2,92%
2012	129.777.130,05 €	3,07%

3.12.2. Principales indicadores

Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Esperanza de vida al nacer.	Años de vida esperados	C	83,0	83,4	83,6	ND	-		82,6
Esperanza de vida a la edad de 65 años.	Años de vida que se espera vivir después de los 65	C	21,4	21,7	21,8	ND	-		21,2
Calidad de los alimentos	Porcentaje de muestras conformes con la norma	C	91,6	93,2	95,2	92,3	-	↓	90,3
Calidad del agua de grifo.	Porcentaje de muestras aptas	C			97,4	97,0	-	↔	97,2
Brotos de toxoinfección alimentaria.	Brotos x 100.000 hab	C	0,98	1,01	0,86	0,53	-	↓	0,93
Activaciones del Sistema de alerta en salud ambiental.	Total de activaciones SASA	C			7	15	-	↑	11
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Salud.	Porcentaje	GM	3,00	2,74	2,92	3,07	-	↑	2,69
Inspección de establecimientos que realizan actividades con incidencia en salud pública.	Total de establecimientos inspeccionados	GM	2.953	2.634	2.922	2.992	-	↑	2.792
Inspecciones realizadas en Seguridad Alimentaria.	Total de inspecciones	GM	26.343	22.083	22.384	23.128	-	↑	23.374
Expedientes/Informes realizados en materia de habitabilidad/salubridad en viviendas.	Total expedientes/informes	GM	1.076	1.011	756	815	-	↑	999

Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Actuaciones en materia de prevención y control de vectores y plagas.	Total de actuaciones	GM	266.274	286.727	252.881	310.717	-	↑	269.325
Animales retirados de la vía pública.	Total de animales	C	4.306	4.730	4.570	4.338	-	↓	4.356
Esterilización de animales adoptados en el Centro de Protección Animal.	Total animales esterilizados	GM	584	642	814	879	-	↑	620
Porcentaje de animales adoptados.	Porcentaje	GM	78,0	75,0	74,0	77,0	-	↑	75,8
Citas atendidas en los programas de promoción de la salud de los Centros Municipales de Salud.	Total citas atendidas	GM		10.375	10.503	51.797(*)	-	↑	10.439
Usuarios en intervención grupal planificada en los centros de la red del Servicio de Prevención y Promoción de la Salud.	Total de usuarios	GM	27.462	32.175	48.609	53.319	-	↑	30.083
Grupos y talleres de promoción de la salud realizados en los Centros Municipales de Salud.	Total de grupos y talleres	GM		562	746	971	-	↑	760
Usuarios en grupos de alimentación, actividad física y hábitos saludables	Total de usuarios	GM		11.420	17.424	19.940	-	↑	16.261
Centros educativos que participan en los programas de prevención y promoción de la salud.	Total centros educativos	GM			298	482	-	↑	390
Pacientes atendidos en los Centros de Atención a las Drogodependencias.	Total de pacientes	GM	9.274	9.477	9.337	8.782	-	↓	9.326
Adolescentes y jóvenes atendidos en los Centros de Atención a la Drogodependencia.	Total de adolescentes y jóvenes	GM	447	492	473	468	-	↔	483
Pacientes con diagnóstico de patología dual atendidos en Adicciones	Total de pacientes	GM		3.155	2.852	2.379	-	↓	2.795
Pacientes drogodependientes insertados en el mercado laboral.	Total de pacientes	GM	475	526	535	399	-	↓	539








Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Pacientes drogodependientes sin hogar atendidos por Adicciones	<i>Total de pacientes</i>	GM	688	741	635	646	-		682
Detenidos drogodependientes asesorados por el programa SAJIAD de Adicciones	<i>Total personas</i>	C	4.554	4.448	3.946	3.857	-		4.230
Intervenciones de Mediación Comunitaria en Drogodependencias.	<i>Total de intervenciones</i>	GM	984	1.372	1.601	1.579	-		1.383

Notas:

D.N.C = Datos No Cargados

ND= Datos no disponibles

En la columna "Tipología" se señala si el indicador recoge información relativa a las competencias municipales, es decir, es de gestión municipal -GM-, o bien si se trata de un indicador de contexto o de ciudad -C-.

 Incremento positivo
  Decremento positivo
  Incremento negativo
  Decremento negativo
 Variación <+2%,>2%
  Incremento indicador contexto
  Decremento indicador contexto

En la columna "Media periodo disponible" se calcula la media de los datos disponibles para cada indicador, siendo la fecha límite de inicio de la serie el año 2004.

(*) En los años 2010 y 2011 no se pudieron incorporar datos de Salud Sexual y Reproductiva, debido a que fue realizado un cambio en el registro de citas

3.12.3. 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 2012 era el siguiente:

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Prevención y promoción de la salud	7	-	6	-	1
Programa de prevención y atención a las adicciones	7	-	5	-	2
Salud pública	6	-	6	-	-
Total	20	-	17	-	3

3.12.4. 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**, en 2010 la **Carta de Servicios de Brotes y Alertas Alimentarias** y en 2011 la **Carta de Servicios de Salud Ambiental en Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda** y la **Carta de Servicios de Actividades Sanitarias para la Prevención y Protección de la Salud en el Trabajo**.

Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud



Fecha Aprobación: 1 de junio de 2006

Fecha Evaluación 2012: 15 de marzo 2013

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:

 Nivel de calidad no alcanzado D.N.C = Datos No Cargados

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Los formularios para presentar sugerencias y reclamaciones serán claros y comprensibles, estarán accesibles en la totalidad de los Centros de Madrid Salud y en el portal Web de Madrid Salud. De la misma forma, la información ofrecida a través del teléfono 010 será clara y comprensible. Mostrando en el 80% de los casos un grado de satisfacción igual o superior a 6.				
Porcentaje de Centros de Madrid Salud en los que están disponibles los impresos de sugerencias y reclamaciones.	100	100	100	100

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Satisfacción de los usuarios con la claridad y comprensibilidad de los impresos de sugerencias y reclamaciones disponibles en los Centros de Madrid Salud.	73,58	92,80	96,83	91
Satisfacción de los usuarios/as con la accesibilidad del teléfono 010 para realizar una sugerencia o reclamación.	D.N.C.	D.N.C.	78,57	76,1
Satisfacción de los usuarios/as con la accesibilidad de la página Web de Madrid Salud.	D.N.C.	D.N.C.	87,55	92,3
Satisfacción de los usuarios con la claridad y comprensibilidad de los formularios de sugerencias y reclamaciones de la página web de Madrid Salud.	D.N.C.	D.N.C.	93,75	94,2
Compromiso 02.- Los reclamantes que lo soliciten recibirán ayuda para la cumplimentación de los impresos de sugerencias y reclamaciones en todos los Centros Madrid Salud, mostrando en el 80% de los casos un grado satisfacción igual o superior 6.				
Satisfacción de los reclamantes con la asistencia recibida para la cumplimentación de los impresos de sugerencias y reclamaciones de Madrid Salud.	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	100
Compromiso 03.- El personal de recepción de los Centros de Madrid Salud atenderá a los usuarios/as con trato amable y cortés, mostrando en el 80% de los casos un grado de satisfacción igual o superior a 6.				
Satisfacción de los usuarios con el lenguaje utilizado por el personal de recepción de los Centros de Madrid Salud. Estándar 80%	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	 78,60
Satisfacción de los usuarios con la amabilidad y cortesía recibida por parte del personal de recepción de los Centros de Madrid Salud	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	82,80
Compromiso 04.- 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.				
Satisfacción de los reclamantes con las respuestas emitidas por Madrid Salud. Estándar 80%	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	 54,10
Compromiso 05.- 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.	82,24	93,06	92,71	87,66
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios de Madrid Salud contestadas en más de 15 días y menos de 30.	11,98	6,11	7,28	11,43
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios de Madrid Salud contestadas en más de 30 días y menos de 3 meses.	5,22	0,82	0	0,89
Tiempo medio de contestación desde que llega la sugerencia o reclamación a la Oficina de Atención al Ciudadano de Madrid Salud.	6,30	4,58	4,01	5,9
Compromiso 06.- 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.				

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios de Madrid Salud informadas al cumplir los 15 días de espera.	100	100	100	100
Compromiso 07.- 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.				
Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud. Estándar 80%.	84,50	81,60	75,61	68,90
Compromiso 08.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. El 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo inferior a 15 días desde su presentación. El tiempo medio de contestación será de 7 días. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.				
Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	0	0	0	0
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	No se han tramitado S ni R	No se han tramitado S ni R	No se han tramitado S ni R	No se han tramitado S, R ni F
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud contestadas entre 16 días y 3 meses. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud contestadas en un plazo menor o igual a 30 días. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.				
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud.				

Carta de Servicios del Instituto de Adicciones

Fecha Aprobación: 8 de febrero de 2007


Fecha Evaluación 2012: 21 de marzo de 2013


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:

 Nivel de calidad no alcanzado D.N.C = Datos No Cargados

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- 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.				
Satisfacción de los usuarios de los CADs con la comodidad de las instalaciones.	7	7	7	7
Porcentaje de centros del Instituto de Adicciones que acreditan criterios de habitabilidad y confort.	100	100	100	100
Satisfacción de los usuarios de los CADs con las condiciones de confidencialidad facilitada por las instalaciones.	7,40	7,40	7,20	7,20
Satisfacción de los usuarios de los CADs con la limpieza de las instalaciones	7,20	7,20	7,20	7,20
Compromiso 02.- 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. La media anual de horas de formación de los profesionales será como mínimo de 29.				
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.	27,60	32,28	52,86	38,60
Satisfacción de los usuarios de los CADs con la agilidad para atender y resolver problemas del personal de recepción. Estándar 7.	7,40	7,40	7,40	 6,80
Valoración otorgada por los usuarios a los enfermeros de los CADs acerca de sus conocimientos y capacidad para ayudarles en su proceso de recuperación. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	7,40	7,40	7	7
Valoración otorgada por los usuarios a los médicos de los CADs acerca de sus conocimientos y capacidad para ayudarles en su proceso de recuperación. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	7,20	7,20	7,20	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. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	7,40	7,40	7,20	7,20
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. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	7,40	7,40	7,40	7,40

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
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. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	7,20	7,20	7	7
Satisfacción de los usuarios de los CADs con los conocimientos de los profesionales y con la capacidad para ayudarles en su proceso de recuperación. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012 (engloba a los 5 anteriores).	-	-	-	-
Satisfacción de los usuarios de los CADs por el trato recibido por parte del personal. Estándar 7,5.	7,40	7,40	7,40	 7,40
Compromiso 03.- En los CADs la demanda inicial será atendida de forma inmediata. La puesta en marcha posterior del programa terapéutico necesario para cada caso, se realizará en función del análisis de necesidades previo y los recursos disponibles en cada momento, garantizando en todo caso, una cita con el profesional, tras la acogida inicial, en un plazo máximo de 15 días.				
Porcentaje de las solicitudes atendidas en plazo en cada centro o servicio de los CADs.	77,62	85,39	94,36	98,06
Tiempo medio de espera del usuario/-a por servicio prestado, tras la acogida en los CADs.	10,21	7,53	6,05	5,25
Compromiso 04.- 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.	95,70	96,48	96,20	96,20
Compromiso 05.- Desde los CADs se prestará un servicio global de calidad, logrando que al menos un 85% de los usuarios estén satisfechos con el servicio recibido.				
Satisfacción global de los usuarios de los CADs con la calidad del servicio recibido.	93,40	93,40	93,80	93,80
Compromiso 06.- 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. Este compromiso y sus indicadores se <u>eliminan</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Porcentaje de usuarios satisfechos con la atención dispensada por los profesionales del Servicio de Prevención de Adicciones (PAD).	99,10	99,64	98,90	-
Porcentaje de casos resueltos en el propio Servicio de Prevención de Adicciones (PAD)	90,30	98,68	93,90	-
Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido en el Servicio de Prevención de Adicciones (PAD).	96	99,99	99	-
Compromiso 07.- 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. Este compromiso y su indicador se <u>eliminan</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Porcentaje de solicitudes atendidas en plazo sobre el total de las recibidas en el Servicio de Prevención de Adicciones (PAD).	100	100	100	-
Compromiso 08.- 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. Este compromiso y su indicador se <u>eliminan</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Porcentaje de usuarios satisfechos globalmente con el Servicio de Prevención de Adicciones (PAD).	98,50	98,58	98,90	-
<p>Compromiso 09.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas 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. Contestar el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo inferior a 30 días desde su presentación. Adoptar las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 7 días desde su presentación. Este compromiso ha sido <u>modificando</u> como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.</p>				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Instituto de Adicciones. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	199
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Instituto de Adicciones contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	63,45
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Instituto de Adicciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones...	-	-	-	93,91
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Instituto de Adicciones. Indicador nuevo tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	14



Carta de Servicios de Salud Pública en materia de Protección Animal

Fecha Aprobación: 30 de abril de 2009
 Fecha Evaluación 2012: 21 de junio de 2013

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.

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

 Nivel de calidad no alcanzado D.N.C = Datos No Cargados

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- La información relativa a los servicios de Salud Pública en materia de Protección Animal se mantendrá actualizada en la totalidad de los canales previstos por el Ayuntamiento de Madrid, alcanzándose una satisfacción de los usuarios, en relación a la información recibida, mayor o igual a 8 en un porcentaje igual o superior al 70%.				
Sugerencias y reclamaciones referidas a errores de información que se hayan constatado como ciertos en el momento de su verificación. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012	-	D.N.C.	D.N.C.	-
Usuarios/as que otorgan una puntuación mayor o igual a 8 (en una escala de 0 a 10) en relación a la información en materia de protección animal recibida en los distintos canales. Estándar 70%	-	D.N.C.	D.N.C.	 57,80
Compromiso 02.- Las instalaciones del Centro de Protección Animal se mantendrán en unas condiciones de limpieza y conservación que garanticen una buena calidad en la atención a los/-as usuarios/-as, alcanzándose en estos un nivel de satisfacción mayor o igual a 8 en un porcentaje igual o superior al 80%.				
Usuarios/as que otorgan una puntuación mayor o igual a 8 (en una escala de 0 a 10) en relación a su satisfacción con la limpieza y conservación.	-	D.N.C.	D.N.C.	84,7
Compromiso 03.- 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, , alcanzándose una satisfacción de los usuarios, en relación al trato global recibido, mayor o igual a 8 en un porcentaje igual o superior al 70%.				
Usuarios que otorgan una puntuación mayor o igual a 8 en relación a su satisfacción con el trato global recibido.	-	D.N.C.	D.N.C.	84,7
Compromiso 04.- El Centro de Protección Animal dispondrá de un horario amplio para la atención presencial al público, alcanzándose una satisfacción de los usuarios en relación al mismo, mayor o igual a 7 en un porcentaje igual o superior al 70%.				
Usuarios que otorgan una puntuación mayor o igual a 7 en una escala de 0 a 10 con el horario disponible para la atención al público.	-	D.N.C.	D.N.C.	70,8
Compromiso 05.- El Departamento de Servicios Veterinarios dispondrá de un Servicio Veterinario Municipal de Urgencia que prestará atención de forma urgente a aquellos animales heridos, accidentados, abandonados y extraviados que se encuentran en la vía pública, todos los días del año, 24 horas al día., atendiendo al menos el 80% de las peticiones de actuación recibidas, en un tiempo inferior o igual a 2:30 horas.				
Peticiones de actuación recibidas en el Servicio Veterinario Municipal de Urgencia, que han sido atendidas en el tiempo indicado.	-	D.N.C.	D.N.C.	85,5
Compromiso 06.- Una vez recibidos del Registro de Identificación de Animales de Compañía de la Comunidad de Madrid (RIAC) los datos correspondientes a un animal identificado ingresado en el Centro de Protección Animal, el primer intento de comunicación del ingreso a su propietario/-a se realizará en un plazo máximo de 24 horas, pasando a tramitarse el expediente administrativo de notificación si su resultado ha sido negativo.				
Registros de contacto con los/-as propietarios/-as realizados por el Centro de Protección Animal que cumplen las condiciones señaladas. Estándar 100%	-	100	100	 89,1
Compromiso 07.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. El 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo inferior a 15 días desde su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 7 días. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el				

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. El 10% de las sugerencias y reclamaciones se contestarán entre 16 y 30 días. En ningún caso el plazo de contestación será superior a 3 meses. Este compromiso ha sido <u>modificado</u> como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones. Madrid Salud tiene aprobada su Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones. Para ver sus compromisos de calidad y los indicadores asociados, consultar esta Carta.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de Protección Animal. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	52	71	109	104
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de Protección Animal contestadas en 15 días o menos. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	92,60	92,60	94,14	70,27
Porcentaje máximo de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados en Salud Pública en materia de Protección Animal contestadas entre 16 y 30 días. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de Protección Animal contestadas en un plazo menor o igual a 30 días. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	90,99
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones o felicitaciones relativas a los servicios de Protección Animal. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	14

Carta de Servicios de Brotes y Alertas Alimentarias

Fecha Aprobación: 22 de julio de 2010

Fecha Evaluación 2012: 14 de marzo de 2013

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** objeto de 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, ■ y control de manipuladores de alimentos. **Los compromisos** establecidos y sus **indicadores asociados** son:

 Nivel de calidad no alcanzado D.N.C = Datos No Cargados

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- 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.				
Actuaciones iniciadas por el Servicio de Emergencias Alimentarias dentro del plazo máximo establecido. Estándar 100%.	-	-	98,80	 99,3
Compromiso 02.- 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.				
Establecimientos en los que se realiza el control para garantizar la corrección de todas las deficiencias.	-	-	100	100
Compromiso 03.- Los Servicios de Inspección realizarán una visita de seguimiento a los establecimientos en los que se haya producido un brote de origen alimentario, dentro de los 9 meses posteriores a la comprobación de la corrección de las deficiencias.				
Establecimientos en los que se realiza una visita de seguimiento por los Servicios de Inspección en el plazo establecido.	-	-	100	100
Compromiso 04.- En los brotes de origen alimentario en los que exista reclamación o denuncia por parte de los afectados, los Departamentos de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de los Distritos les informarán del inicio de las actuaciones, en un plazo máximo de 72 horas desde que tengan conocimiento de dicha reclamación o denuncia.				
Comunicaciones de inicio de las actuaciones remitidas a los/-as denunciadores o reclamantes dentro del plazo máximo establecido.	-	-	88	100
Compromiso 05.- 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.				
Determinaciones analíticas con resultados satisfactorios de ejercicios de intercomparación realizadas por el Laboratorio de Salud Pública.	-	-	96,40	97,1
Compromiso 06.- 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, hasta comprobar la normalización de los resultados de los análisis.				
Manipuladores de alimentos implicados en brotes de origen alimentario a los que se realiza control y/o seguimiento.	-	-	100	100
Compromiso 07.- 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.				
Resultados analíticos remitidos a los responsables municipales en el plazo establecido por el Laboratorio de Salud Pública.	-	-	100	100

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 08.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativa a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. El 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo inferior a 15 días desde su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 7 días. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.				
Este compromiso ha sido modificando como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones. Madrid Salud tiene aprobada su Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones. Para ver sus compromisos de calidad y los indicadores asociados, consultar esta Carta.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a Brotes y Alertas Alimentarias - Salud Pública. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones	-	8	5	17
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a Brotes y Alertas Alimentarias - Salud Pública contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones	-	D.N.C.	D.N.C.	16,67
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por el Instituto de Salud Pública contestadas entre 16 días y 3 meses. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a Brotes y Alertas Alimentarias - Salud Pública contestadas en 30 días o menos desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones	-	-	-	50
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a Brotes y Alertas Alimentarias - Salud Pública. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	39

Carta de Servicios de Actividades Sanitarias para la Prevención y Protección de la Salud en el Trabajo

Fecha Aprobación: 19 de mayo 2011
 Fecha Evaluación 2012: 28 de mayo de 2013

Con esta Carta de Servicios, cuyos destinatarios son todos los trabajadores/as del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos, se pretende definir, difundir y comunicar principalmente los compromisos que asume el Instituto de Salud Pública de Madrid Salud, para dar respuesta a los requerimientos de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y su normativa de desarrollo. Pretende, además, impulsar la mejora continua de los estándares de servicio mediante un enfoque de Calidad Total, que ayude a cuestionarse de manera sistemática la gestión para conseguir los compromisos adquiridos.

Las prestaciones a las que se refiere esta Carta se articulan en tres ejes fundamentales: un servicio orientado al trabajador municipal, un servicio eficaz y eficiente y un servicio innovador y exigente.

Los servicios objeto de esta Carta, son: ■ realizar exámenes de salud laboral, exámenes de salud extraordinarios y exámenes de salud para la adaptación o cambio de puesto de trabajo por riesgo laboral durante el embarazo o lactancia natural; ■ realizar reconocimientos médicos a los aspirantes a determinados puestos municipales ■ informar sobre programas de vacunación y administrar las vacunas relacionadas con posibles riesgos asociados al puesto de trabajo. **Los compromisos** establecidos y sus **indicadores asociados** son:

● Nivel de calidad no alcanzado D.N.C = Datos No Cargados

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Durante las diversas pruebas de los exámenes de salud, se garantizará la protección de la intimidad, de manera que, en la encuesta de satisfacción, el 85% de los encuestados valoren el grado de intimidad percibido con una puntuación igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10, y siendo el número de sugerencias y reclamaciones recibidas igual o menor del 5%.				
Porcentaje de trabajadores/as que valoran el grado de intimidad percibida durante los exámenes de salud con una puntuación igual o superior a 8.	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 02.- El personal que atiende a los trabajadores/as durante las distintas fases del proceso de atención proporcionará un trato amable y cortés, de manera que el 80% valore el trato recibido al menos con un 8 en una escala de 0 a 10.				
Porcentaje de trabajadores/as que valoran el trato recibido durante el proceso de atención en salud laboral al menos con un 8.	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 03.- Los profesionales que intervienen en el proceso de atención transmitirán, durante la realización de las actividades sanitarias, confianza y seguridad, de tal manera que al menos el 80% de los trabajadores/as valoren la profesionalidad percibida con 7 puntos o más en una escala del 0 a 10.				
Porcentaje de trabajadores/as que puntúan con 7 puntos o más la profesionalidad percibida durante la realización de las actividades sanitarias.	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 04.- Una vez realizado el examen de salud, al menos el 90% de los informes clínico-laborales se enviarán al trabajador/a en un plazo igual o inferior a 30 días naturales.				
Porcentaje de informes clínico-laborales enviados a los trabajadores/as en un plazo igual o inferior a 30 días naturales.	-	-	90,1	90,1
Compromiso 05.- Una vez recibida en la Unidad de Condiciones de Empleo la solicitud de adaptación o cambio de puesto de trabajo por motivos de salud, se realizará al menos en el 95% de los casos, la entrevista clínico-laboral en un plazo igual o inferior a 10 días naturales.				
Porcentaje de trabajadores que solicitan adaptación o cambio de puesto de trabajo por motivos de salud a los que se les realiza la entrevista clínico-laboral en un plazo igual o inferior a 10 días naturales.	-	-	95	95
Compromiso 06.- Una vez recibida en la Unidad de Condiciones de Empleo la solicitud de adaptación o cambio de puesto de trabajo por riesgo durante el embarazo o lactancia natural se realizará, en todos los casos, la entrevista clínico-laboral en un plazo igual o inferior a 5 días naturales.				
Porcentaje de trabajadoras que solicitan adaptación o cambio de puesto de trabajo por riesgo durante el embarazo o lactancia natural a las que se les realiza la entrevista clínico-laboral en un plazo igual o inferior a 5 días naturales.	-	-	100	100

Compromiso 07.- Todos los informes de adaptación/cambio de puesto por riesgo durante el embarazo o lactancia natural se emitirán en un plazo igual o inferior a 15 días naturales, a partir del día siguiente a la primera entrevista con la trabajadora.

Porcentaje de informes de adaptación o cambio de puesto de trabajo por riesgo durante el embarazo o lactancia natural emitido en un plazo de tiempo igual o inferior a 15 días naturales.	-	-	100	100
---	---	---	-----	-----

Compromiso 08.- Madrid Salud recibirá y tramitará las sugerencias y reclamaciones presentadas en relación a los Servicios de Actividades Sanitarias para la Prevención y Protección de la Salud en el Trabajo, las contestará de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, pondrá en marcha acciones de mejora de dichos servicios. 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. En ningún caso el plazo de contestación podrá ser superior a 3 meses.

Este compromiso ha modificado su redacción como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.

Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados por Salud Laboral. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	6	0
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por Salud Laboral contestadas en un plazo menor o igual a 15 días desde su presentación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	100	No se han tramitado S, R ni F
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por el Departamento de Salud Laboral contestadas entre 16 y 30 días. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	0	
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por el Departamento de Salud Laboral contestadas entre 31 y 90 días. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por Salud Laboral contestadas en un plazo menor o igual a 30 días. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por Salud Laboral. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	

Carta de Servicios de Salud Ambiental en Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda

Fecha Aprobación: 7 de julio de 2011

Fecha Evaluación 2012: 21 de febrero de 2013

Madrid Salud, a través del Instituto de Salud Pública, manifiesta su compromiso permanente para alcanzar los mayores niveles de calidad en las prestaciones, fomentar la participación de la ciudadanía y lograr la máxima transparencia en la actividad administrativa que realiza.


Uno de los objetivos de la Salud Pública es la vigilancia de los efectos en la salud de los riesgos ambientales y la promoción de entornos urbanos saludables para los ciudadanos/-as. En este sentido, establece procedimientos de vigilancia y control de los diferentes factores presentes en el entorno que pueden afectar a la salud, considerando no sólo el ambiente natural, sino también todos aquellos factores relacionados con los estilos de vida de los ciudadanos/-as que configuran su medio ambiente externo y persona.

La elaboración de la presente Carta de Servicios de Salud Ambiental en Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda se ubica en el contexto del proceso de normalización de la organización local y más específicamente en el Plan de Calidad de Madrid Salud, aprobado por el Comité de Dirección y que responde a una cultura organizativa orientada a la ciudadanía e inspirada en modelos de gestión de la calidad y participación ciudadana.

Los servicios que objeto de esta Carta, son: análisis y valoración de las condiciones higiénico-sanitarias y de habitabilidad de las viviendas, e intervención ante posibles situaciones de riesgo para la salud pública derivadas de la insalubridad de viviendas y/o locales. **Los compromisos** establecidos y sus **indicadores asociados** son:

● Nivel de calidad no alcanzado D.N.C = Datos No Cargados

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Se atenderán todas las solicitudes de informe de habitabilidad, así como las solicitudes de intervención en situaciones de insalubridad.				
Expedientes de habitabilidad resueltos al año	-	-	-	524
Expedientes de insalubridad resueltos al año.	-	-	-	291
Toneladas de basura y enseres retiradas al año en viviendas y locales por motivos de insalubridad.	-	-	-	82,67
Compromiso 02.- Una vez recibidas las solicitudes de informe de habitabilidad o de intervención por motivo de insalubridad, se iniciará la apertura del expediente correspondiente y se realizará, en el plazo máximo de quince días, la visita de inspección. En materia de insalubridad, el inicio de actuaciones será inmediato en caso de urgencia por motivo de salud pública.				
Actuaciones iniciadas en el plazo de quince días	-	-	-	100
Compromiso 03.- El tiempo transcurrido desde la recepción de la solicitud hasta la emisión de informe de habitabilidad no superará los dos meses.				
Porcentaje de informes de habitabilidad tramitados en menos de dos meses. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	-	-	-	100
Tiempo medio de resolución expedientes de habitabilidad. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Compromiso 04.- Identificar geográficamente las áreas de mayor aglomeración de infravivienda de la Ciudad de Madrid, elaboradas a partir de todas las solicitudes de informes de habitabilidad recibidas y publicarlas en la página www.madrid.es, con actualización anual.				
Informes de habitabilidad que identifican infraviviendas.	-	-	-	98,5

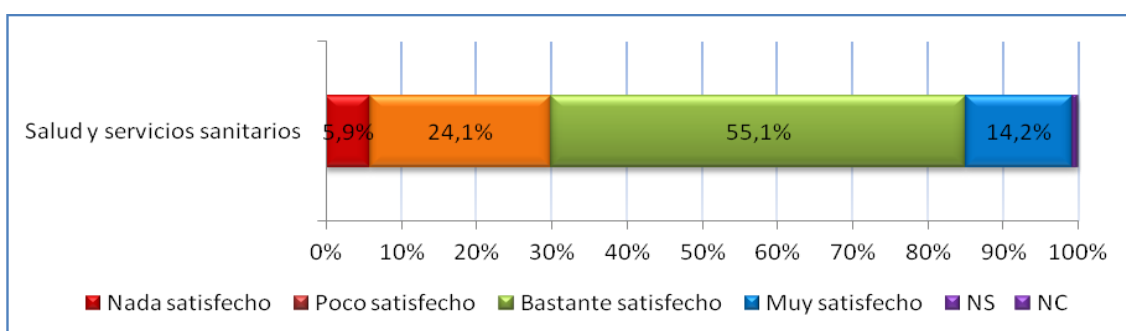
Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Infraviviendas identificadas geográficamente.	-	-	-	100
Publicación y actualización anual del mapa de infraviviendas de la Ciudad de Madrid en www.madrid.es	-	-	-	1
Compromiso 05.- En todos los casos en que se haya comprobado una situación de insalubridad por acumulación de basura y enseres en viviendas y otros lugares de residencia, se comunicará al Departamento de Servicios Sociales del Distrito y, si el residente es mayor de 65 años, se comunicará también a la Dirección General de Mayores para las actuaciones que proceda.				
Situaciones de insalubridad comunicadas a los Departamentos de Servicios Sociales de los Distritos y/o a la Dirección General de Mayores. ESTANDAR 100	-	-	-	 85
Compromiso 06.- Una vez resuelta la situación de insalubridad por acumulación de basura y enseres en viviendas y locales se realizará, transcurrido un año, el seguimiento de los afectados.				
Expedientes de insalubridad por acumulación de basura y enseres incluidos en el proceso de seguimiento anual correspondiente.	-	-	-	100
Compromiso 07.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativa a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. El 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo inferior a 15 días desde su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 7 días. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.				
Este compromiso ha sido <u>modificado</u> como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a Salud Ambiental en Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	17
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a Salud Ambiental en Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	58,82
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas entre 16 días y 3 meses. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	100
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a Salud Ambiental en Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda contestadas en 30 días o menos. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	76,47
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a Salud Ambiental en Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	28

3.12.5. Opinión de la ciudadanía

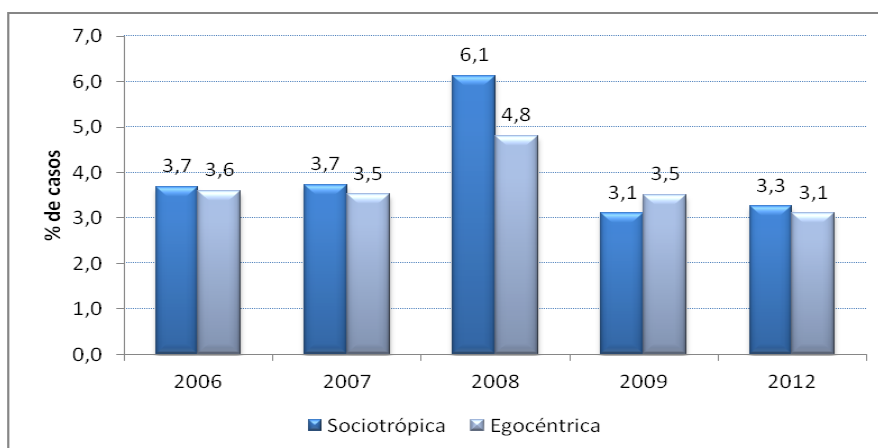
3.12.5.1. Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la ciudad de Madrid

La Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid del año 2012 ha incorporado una pregunta relativa a la satisfacción general con la salud y los centros sanitarios como aspectos que influyen en la calidad de vida en la ciudad, pero que exceden la responsabilidad municipal.

En este sentido, la salud y los centros sanitarios como aspectos de la calidad de vida en la ciudad de Madrid son el cuarto aspecto mejor valorado en este sentido, pues el 68,3% de los ciudadanos están satisfechos o muy satisfechos, y sólo el 30% poco o nada satisfechos, de lo que resulta un indicador sintético de satisfacción de 61,9 en una escala de 0 a 100.



No obstante, la sanidad ha sido señalada como problema por parte de los madrileños entrevistados, aunque de forma minoritaria. Así, en 2012 el 3,3 de los entrevistados señalaba la sanidad como un problema de la ciudad y el 3,1% como un problema que le afectaba personalmente. La evolución de este problema en ambas agendas ha sido relativamente estable, si se excluye el año 2008.



3.12.5.2. Estudios sectoriales

Desde el Área de Acción de Salud, a lo largo de 2012 se han realizado 12 estudios sectoriales que pueden consultarse en sitio web del [Observatorio de la Ciudad](http://Observatorio.de.la.Ciudad) en madrid.es.

Nombre del Estudio. Año	Órgano Promotor
Quejas de memoria de personas mayores: la calidad de vida y las actividades de la vida diaria. Estudio poblacional. 328/2012/ Análisis de Situación y Necesidades	Madrid Salud
Factores que determinan la mala salud mental en las personas de 16 a 64 años residentes en una gran ciudad. 327/2012/ Análisis de Situación y Necesidades	Madrid Salud - Universidad Rey Juan Carlos. Madrid.
Early dysfunction of functional connectivity in healthy elderly with subjective memory complaints. 326/2012/ Análisis de Situación y Necesidades	Organismo Autónomo Madrid Salud. Ministerio Ciencia e Innovación
Adicción o abuso del teléfono móvil. Revisión de la literatura. 325/2012/ Análisis de Situación y Necesidades	Organismo Autónomo Madrid Salud, Universidad Complutense de Madrid
Tratamiento de las Adicciones en las zonas urbanas deprimidas de países de la UE: La accesibilidad de la atención para los grupos de personas socialmente marginadas. 324/2012/ Análisis de Situación y Necesidades	Madrid Salud - Unión Europea
Factores que determinan la mala salud mental en las personas de 16 a 64 años residentes en una gran ciudad. Determinants of poor mental health in people aged 16 to 64 residing in a large city. 323/2012/ Análisis de Situación y Necesidades	Madrid Salud - Universidad Rey Juan Carlos (Madrid)
Subtipos de adictos a la cocaína con y sin consumo problemático de alcohol asociado: hacia una neuropsicología de la personalidad aplicada a la clínica. 322/2012/Análisis de Situación y Necesidades	Madrid Salud - Universidad Complutense de Madrid
Satisfacción con el Curso de Entrenamiento de Memoria Método UMAM (Unidad de Memoria Ayuntamiento de Madrid). 320/2012/Estudio de satisfacción de usuarios	Madrid Salud
Estudio descriptivo de la opinión sobre el grado de satisfacción de los usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano. 302/2012/Estudios de satisfacción de usuarios	Oficina de Atención al Ciudadano Madrid Salud
Estudio descriptivo de la satisfacción de los particulares que han utilizado el servicio de toma de muestra de aguas. 301/2012/Estudios de satisfacción de usuarios	Inspección Central Madrid Salud
Estudio descriptivo sobre el grado de satisfacción de los familiares que acompañan a los usuarios del Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo. 300/2012/Estudios de satisfacción de usuarios	Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo Madrid Salud
Estudio descriptivo de la satisfacción de los usuarios del Centro de Protección Animal (CPA). 299/2012/Estudios de satisfacción de usuarios	Centro de protección Animal Madrid Salud

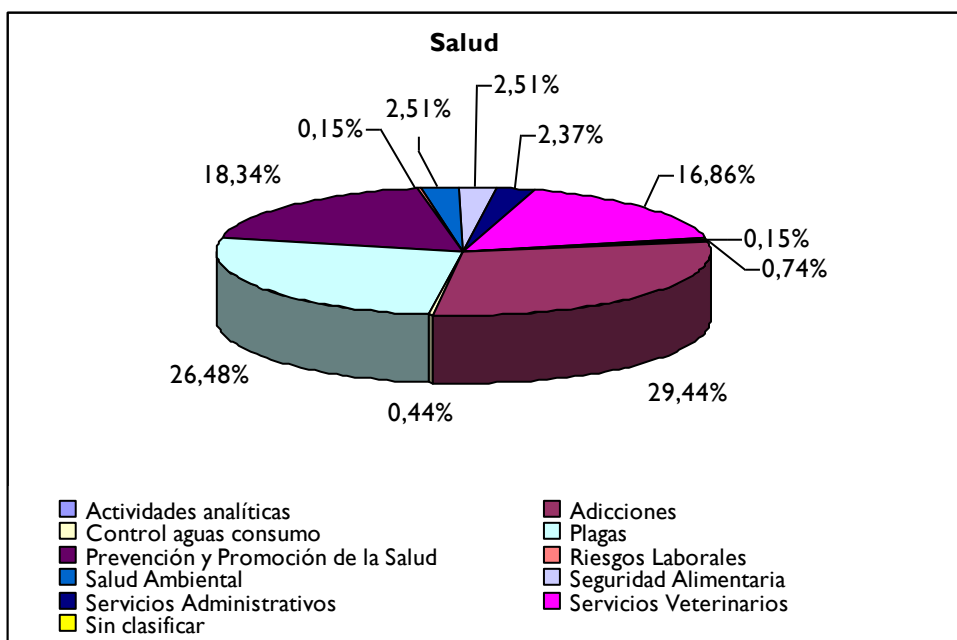
Los principales indicadores obtenidos en las encuestas de satisfacción a usuarios son los siguientes:

Nombre del Estudio. Año	Indicadores de satisfacción
Satisfacción con el Curso de Entrenamiento de Memoria Método UMAM (Unidad de Memoria Ayuntamiento de Madrid). 320/2012/Estudio de satisfacción de usuarios	Porcentaje de asistentes satisfechos: el 89% puntúa 4-5 en una escala 1-5
Estudio descriptivo de la opinión sobre el grado de satisfacción de los usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano. 302/2012/Estudios de satisfacción de usuarios	Satisfacción media global de los usuarios: 6,1 (escala 1-10)
Estudio descriptivo de la satisfacción de los particulares que han utilizado el servicio de toma de muestra de aguas. 301/2012/Estudios de satisfacción de usuarios	Porcentaje de usuarios satisfechos o muy satisfechos: 96,8%
Estudio descriptivo sobre el grado de satisfacción de los familiares que acompañan a los usuarios del Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo. 300/2012/Estudios de satisfacción de usuarios	Porcentaje de usuarios satisfechos o muy satisfechos: 100%
Estudio descriptivo de la satisfacción de los usuarios del Centro de Protección Animal (CPA). 299/2012/Estudios de satisfacción de usuarios	Porcentaje de usuarios satisfechos: 85,3%

3.12.6. Sugerencias y reclamaciones

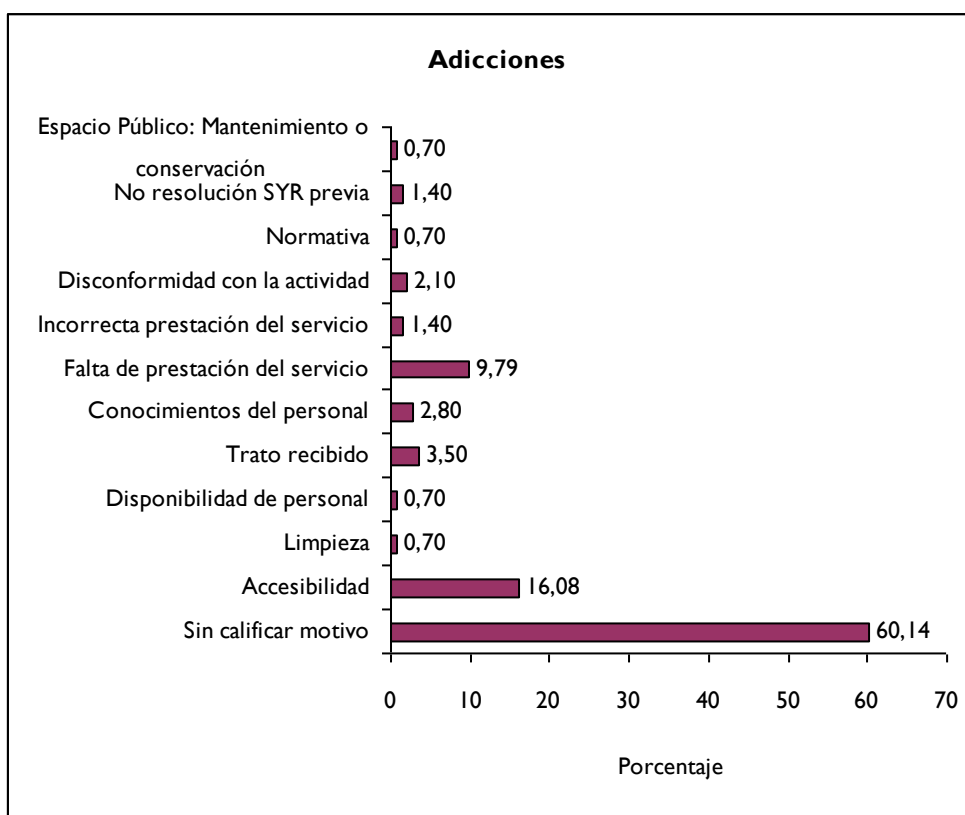
En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Salud”, las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el **1,98%** (837) del total de las tramitadas en 2012. (837 = 676 Salud SYR + 161 E.M. Servicios Funerarios).

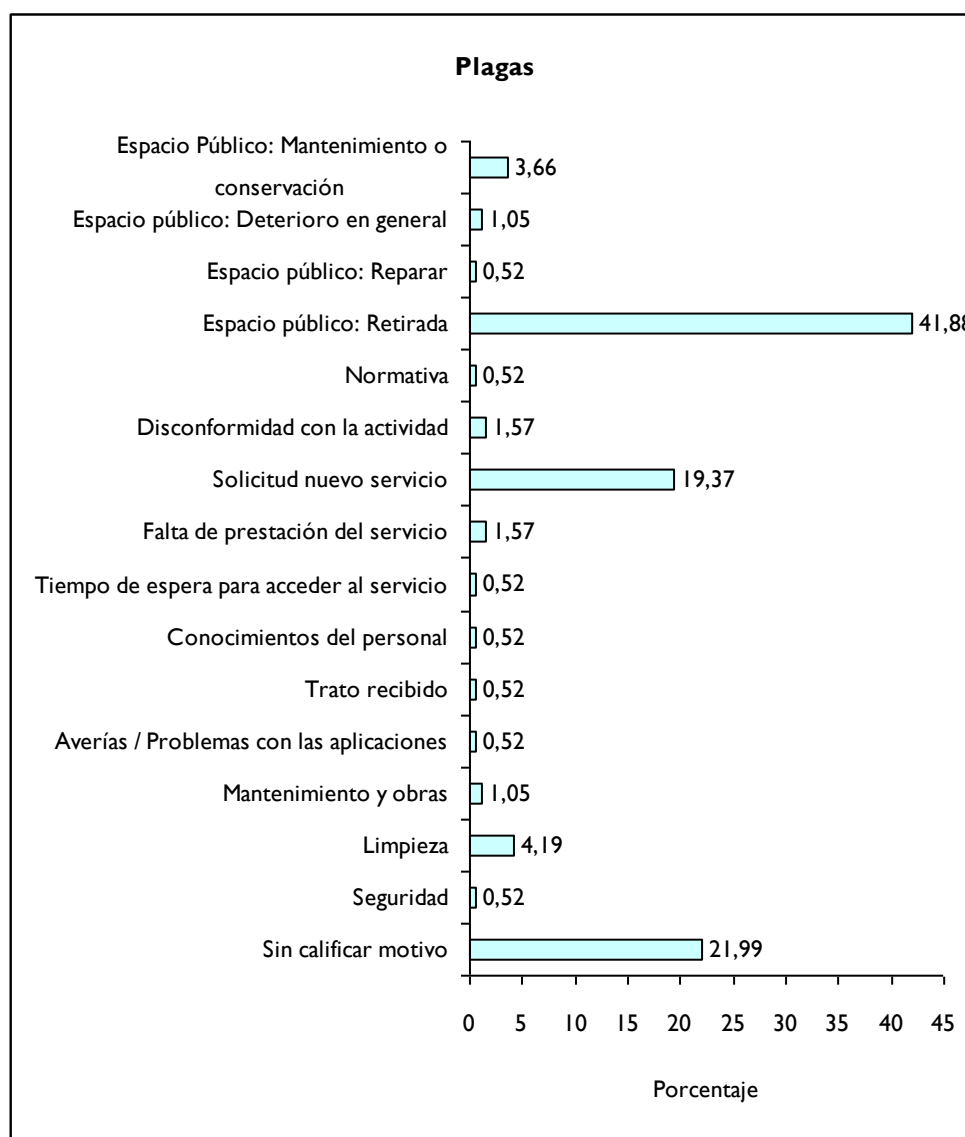
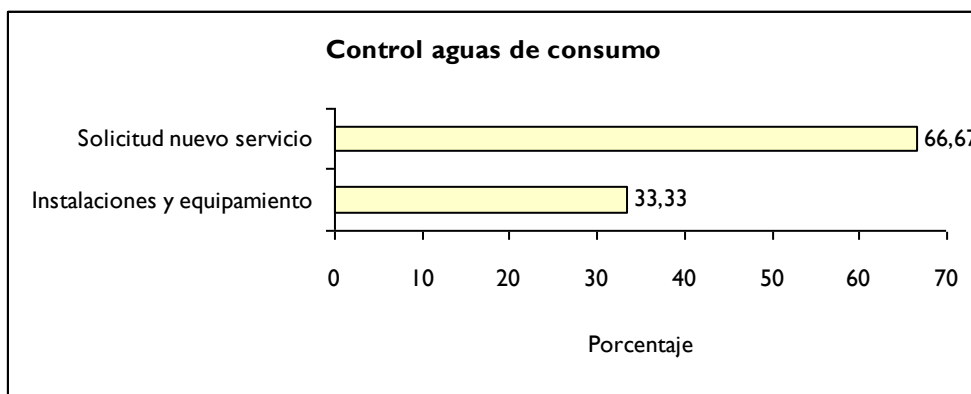
Si analizamos este porcentaje por **submaterias**, de las tramitadas en SYR el 29.44% (199) “Adicciones”, el 26.48% (179), “Plagas” el 26.48% (179), “Prevención y Promoción de la Salud” 18.34% (124), “Servicios veterinarios” con un 16.86% (114). El resto de se refieren a “Salud Ambiental” con un 2.51% (17) , a “Seguridad alimentaria” con un 2.51% (17) sobre el total y en porcentaje muy pequeño el resto.

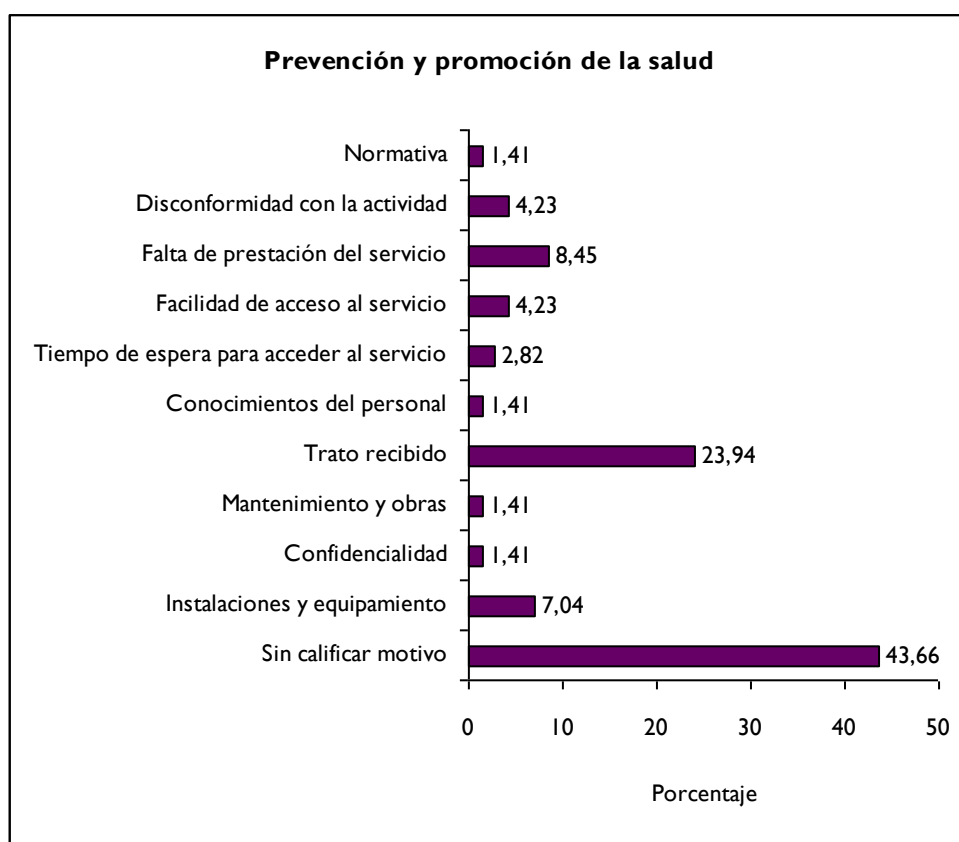
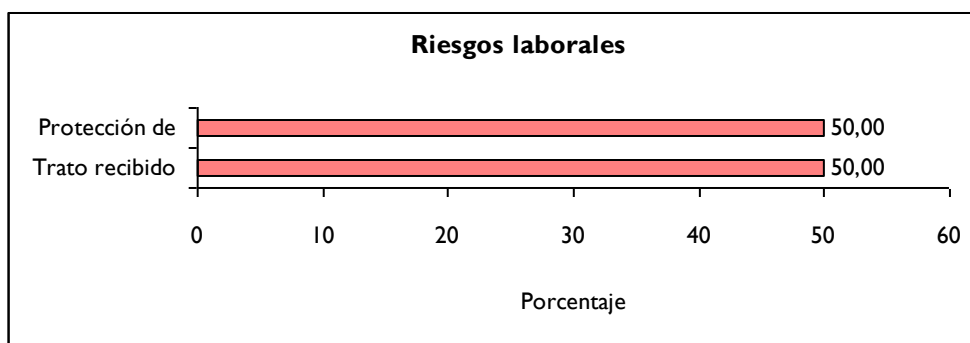


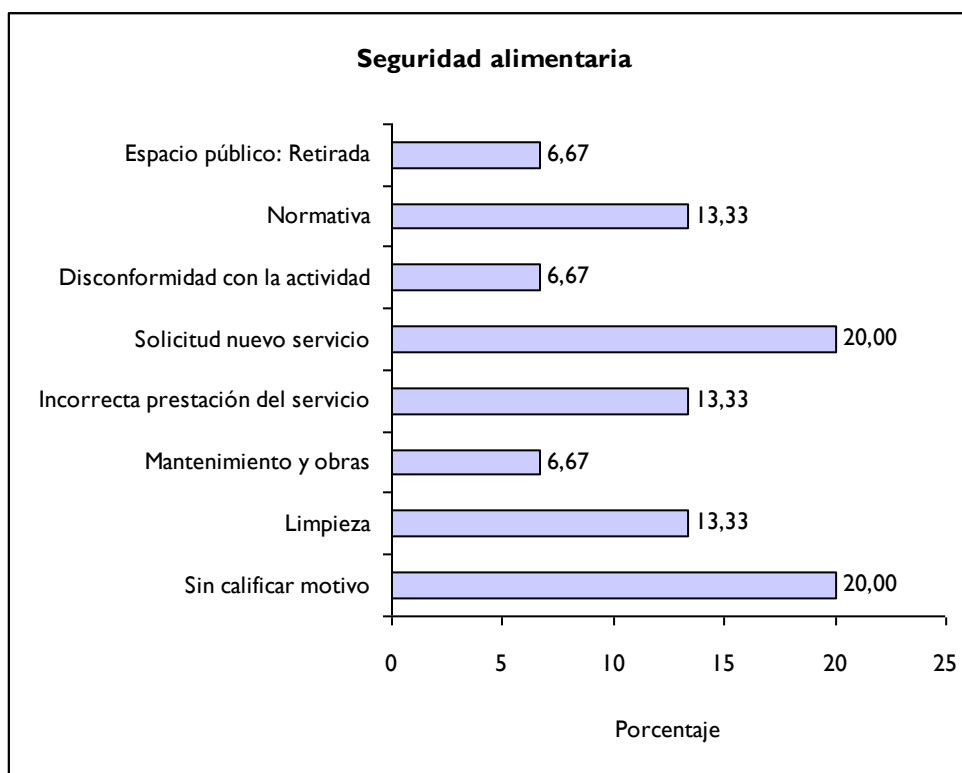
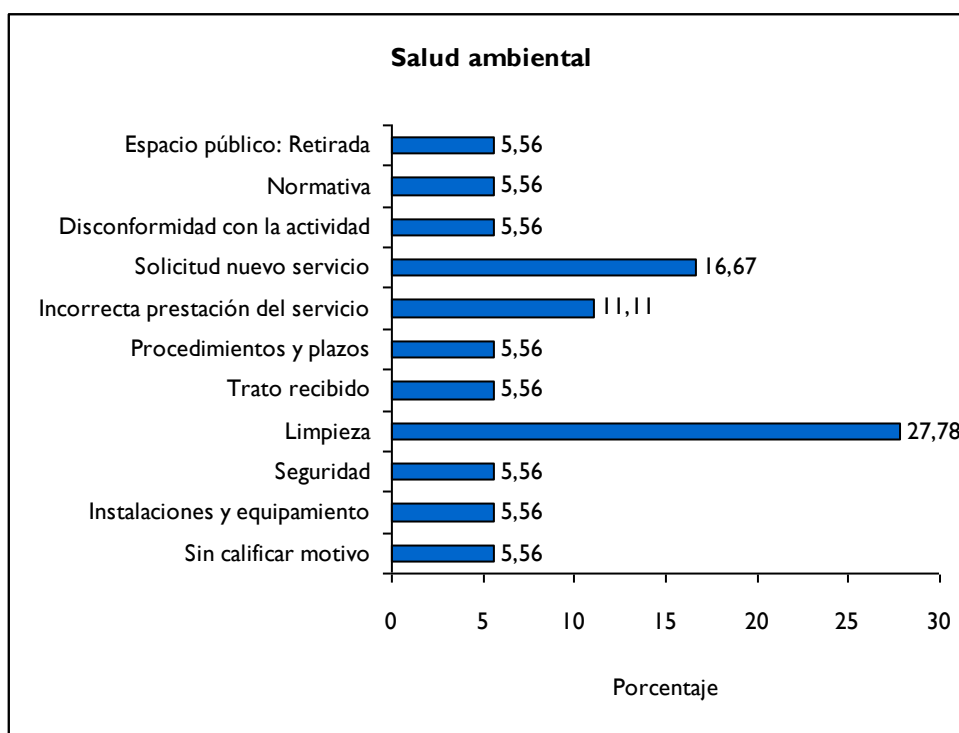
(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2013.

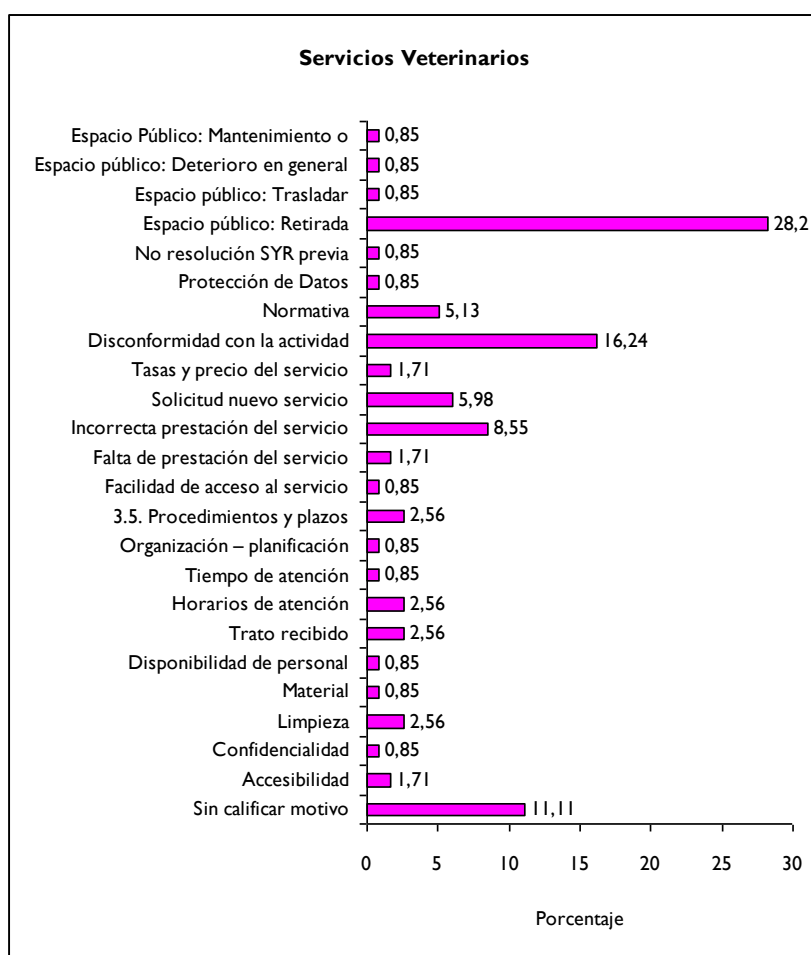
Los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR se recogen a continuación para cada una de las submaterias:











Los datos relativos a las **contestaciones** se recogen en la siguiente Tabla:

	Actividades analíticas	Adicciones	Control aguas consumo	Plagas	Prevención y Promoción de la Salud
Tiempo medio de contestación (días)	2,37	14,63	6,62	10,21	15,58
Contestadas (1/4/2013)	1	197	3	176	123
Total submateria	1	199	3	179	124
Sin contestar	0	2	0	3	1
% Menos de 15 días	100,00	63,45	100,00	81,82	70,73
% Menor o igual a 30	100,00	93,91	100,00	88,07	88,62

	Riesgos Laborales	Salud Ambiental	Servicios Administrativos	Seguridad alimentaria	Servicios veterinarios
Tiempo medio de contestación (días)	16,36	27,70	25,27	38,80	14,52
Contestadas (1/4/2013)	1	17	16	12	111
Total submateria	1	17	16	17	114
Sin contestar	0	0	0	5	3
% Menos de 15 días	100,00	58,82	62,50	16,67	70,27
% Menor o igual a 30	100,00	76,47	81,25	50,00	90,99

3.13. Seguridad y Emergencias

3.13.1. **Ámbito de actuación y recursos**

Ámbito de actuación

El Área de Acción “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.
- 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”.
- Realización de simulaciones de prevención de riesgos y calamidades públicas.

Estructura orgánica 2012





Presupuesto del Área de Acción “Seguridad y Emergencias”

Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Seguridad y Emergencias en 2012	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	479.057.078,75
Empresas Municipales	
Total Ayuntamiento, Organismos Autónomos y Empresas Municipales	479.057.078,75
Eliminaciones	-8.824,34
Total consolidado	479.048.254,41

Evolución del presupuesto no financiero consolidado ejecutado en el AA Seguridad y Emergencias		
	Presupuesto ejecutado en el AA Seguridad y Emergencias	% respecto a Presupuesto total consolidado de Ayuntamiento, OAAA y Empresas Municipales
2009	550.274.116,15	10,72%
2010	523.626.378,82	9,69%
2011	530.242.625,74	11,21%
2012	479.048.254,41	11,32%

3.13.2. Principales indicadores

Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Seguridad y Emergencias.	Porcentaje	GM	10,72	9,69	11,21	11,32	-		9,88
Efectivos del Cuerpo de Bomberos.	Total de Bomberos	GM	1.399	1.507	1.479	1.442	-		1.499

Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Bomberos por 100.000 habitantes.	<i>Bomberos x 100.000 hab</i>	GM	43,0	46,0	45,3	44,6	-		46,5
Media de bomberos de servicio al día.	<i>Bomberos x día</i>	GM	240	239	244	247	230	Respecto a la meta 	244
Horas dedicadas a entrenamiento en los Parques de Bomberos.	<i>Total de horas</i>	GM	108.600	108.147	110.410	92.742	92.000	Respecto a la meta 	102.101
Simulacros realizados por Bomberos al año.	<i>Total de simulacros</i>	GM	54	55	35	53	51	Respecto a la meta 	59
Actuaciones de supervisión y control del cumplimiento de la normativa de prevención de incendios realizadas por Bomberos.	<i>Total de actuaciones</i>	GM	2.852	2.312	2.278	1.933	1.800	Respecto a la meta 	2.235
Personas informadas por la campaña Bomberos ¡te informa!.	<i>Total personas</i>	GM	54.425	29.137	27.444	50.527	31.000	Respecto a la meta 	40.506
Tiempo medio de llegada del primer tren de ataque de Bomberos.	<i>Media de minutos</i>	GM	6,41	6,40	6,42	6,81	10,00	Respecto a la meta 	6,79
Porcentaje de intervenciones resueltas con el primer tren de ataque de Bomberos.	<i>Porcentaje de intervenciones</i>	GM	90,26	88,95	90,00	89,51	80,00	Respecto a la meta 	89,36
Fallecidos en incendios por 100.000 habitantes.	<i>Fallecidos x 100.000 hab</i>	C	0,25	0,18	0,21	0,22	-		0,23
Satisfacción ciudadana con el Servicio de Bomberos.	<i>Valoración media escala 0-10</i>	C				7,50	-		-
Profesionales del SAMUR-PC.	<i>Total de profesionales</i>	GM	664	657	643	655	-		608

Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media período disponible
Voluntarios en SAMUR-Protección Civil.	<i>Total voluntarios</i>	GM	2.141	2.262	1.908	2.000	1.900	Respecto a la meta ↑	1.938
Tasa de voluntarios de SAMUR-Protección Civil en la Ciudad.	<i>Voluntarios x 10.000 hab</i>	GM	6,58	6,91	5,84	6,09	4,00	Respecto a la meta ↑	5,57
Horas de formación a profesionales del SAMUR-PC.	<i>Total de horas</i>	GM	21.120	21.530	18.438	19.857	-	↑	22.059
Flota asistencial del SAMUR-PC.	<i>Total de vehículos</i>	GM	195	185	180	175	-	↓	182
Bases operativas del SAMUR-PC.	<i>Total de bases</i>	GM	18	20	21	21	-	↔	18
Ciudadanos formados como alertantes y primer respondiente por SAMUR-Protección Civil.	<i>Total de ciudadanos</i>	GM	15.966	20.675	20.209	22.967	-	↑	13.417
Emergencias atendidas por SAMUR-PC.	<i>Total de emergencias</i>	GM	129.050	129.240	130.713	124.800	-	↓	119.841
Controles de calidad en las intervenciones SAMUR-PC.	<i>Total de controles</i>	GM	9.321	11.915	13.371	14.014	-	↑	9.550
Tiempo medio de gestión de la llamada por SAMUR-PC.	<i>Media de segundos</i>	GM	57,50	45,70	43,10	40,00	-	↓	58,06
Tiempo medio de respuesta de las Unidades de Soporte Vital Básico y Avanzado de SAMUR-Protección Civil.	<i>Media de minutos</i>	GM	7:52	7:12	7:07	7:12	-	↔	7:54
Porcentaje de reclamaciones tramitadas en relación al número de servicios prestados por SAMUR-Protección Civil.	<i>Porcentaje de sugerencias/reclamaciones</i>	GM	0,02	0,02	0,02	0,02	0,04	Respecto a la meta ↓	0,02
Sesiones de formación en educación vial.	<i>Total sesiones</i>	GM	16.038	16.084	18.469	18.865	-	↑	16.470

Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Atropellos en el Municipio.	<i>Total de atropellos</i>	C	1.581	1.569	1.565	1.496	-		1.647
Víctimas mortales en accidentes de tráfico.	<i>Total víctimas</i>	C	43	33	30	33	30	Respecto a la meta 	46
Supervivencia de pacientes críticos a los 7 días SAMUR-Protección Civil.	<i>Porcentaje de supervivientes</i>	GM	79,58	79,86	81,04	83,20	75,00	Respecto a la meta 	78,50
Satisfacción de los usuarios del servicio SAMUR-Protección Civil.	<i>Valoración media escala 1-10</i>	GM	8,75	8,85	8,99	8,91	-		8,81
Funcionarios dedicados a la seguridad por 1.000 habitantes.	<i>Funcionarios x 1.000 hab</i>	GM	2,19	2,22	2,19	2,13	-		2,15
Plantilla de policías.	<i>Total de policías</i>	GM	6.718	6.879	6.653	6.488	-		6.685
Porcentaje de llamadas por un presunto delito atendidas en 8 minutos o menos por la Policía Municipal.	<i>Porcentaje de llamadas</i>	GM	60,0	73,0	85,0	79,7	-		70,1
Índice de delincuencia.	<i>Delitos y faltas x 1.000 hab</i>	C	77,42	74,59	72,95	71,68	-		81,76
Seguridad percibida en la Ciudad de Madrid.	<i>Índice escala 0-100</i>	C	56,5			64,5	-		60,5
Valoración ciudadana de la seguridad autopercibida en la Ciudad.	<i>Media escala 1-10</i>	C	6,10	D.N.C.	D.N.C.	7,32	-		6,25
Satisfacción ciudadana con el servicio policial.	<i>Valoración media escala 1-10</i>	C	7,64	D.N.C.	D.N.C.	6,30	-		6,57

Notas:

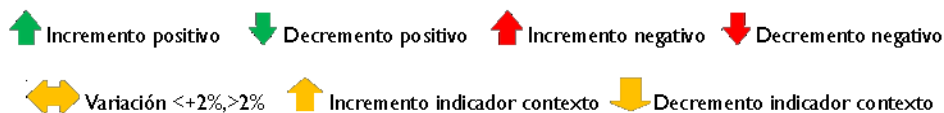
D.N.C = Datos No Cargados

ND= Datos no disponibles

En la columna "Tipología" se señala si el indicador recoge información relativa a las competencias municipales, es decir, es de gestión municipal -GM-, o bien si se trata de un indicador de contexto o de ciudad -C-.

Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
-----------	------------------	------	------	------	------	------	-----------	---------------------	--------------------------

Variación



el año 2004.

3.13.3. 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 2012 era el siguiente:

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Atención a colectivos vulnerables en materia de seguridad	6	-	6	-	-
Dotación de recursos para la protección civil	10	1	4	1	4
Eficiencia en la seguridad de la ciudad	7	-	6	-	1
Estrategia de fortalecimiento de la Protección Civil	5	-	5	-	-
Excelencia profesional en el SAMUR	6	1	5	-	-
Madrid en convivencia	7	-	7	-	-
Prevención y extinción de incendios	5	-	5	-	-
Seguridad y prevención de los delitos	4	-	3	-	1
Tecnologías para la protección civil	5	1	3	1	-
Total	55	3	44	2	6

3.13.4. 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**, en 2008 se aprobó la **Carta de Servicios de Atención a la Ciudadanía de Policía Municipal**, y 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 2012: 29 de marzo de 2013

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:

 **Nivel de calidad no alcanzado** D.N.C = Datos No Cargados


Compromisos/indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- 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 minimizando sus consecuencias.				
Supervivencia de pacientes críticos a los 7 días SAMUR-Protección Civil.	79,58	79,86	81,04	83,20

Compromisos/indicadores	2009	2010	2011	2012
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por SAMUR-Protección Civil.	0,02	0,02	0,02	0,02
Porcentaje de supervivencia a los 7 días en pacientes politraumatizados (Código 15), SAMUR-Protección Civil.	D.N.C.	D.N.C.	89	90,50
Supervivencia neurológica "ad integrum" en las paradas cardíacas no presenciadas.	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	18,11
Valoración media de la satisfacción ciudadana con el servicio SAMUR-Protección Civil.	8,75	8,85	8,99	8,91

Compromiso 02.- 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.	1	1	1	1
Periodicidad en la revisión y actualización del Manual de Procedimientos del SAMUR-Protección Civil.	1	1	1	1

Compromiso 03.- 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.


Porcentaje de trabajadores que consiguen por lo menos un 95% de objetivos cumplidos en SAMUR-Protección Civil. ESTANDAR 65%	D.N.C.	D.N.C.	73	 61
---	--------	--------	----	---

Compromiso 04.- 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.	6	6	6	6
---	---	---	---	---

Compromiso 05.- Responder al 90% de las reclamaciones y consultas recibidas del usuario en menos de 7 días desde su entrada en el servicio.

Se añade a los compromisos asumidos con carácter general en la CS de Sugerencias y Reclamaciones: recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía, 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, reclamaciones y felicitaciones se contestan en un plazo inferior a 30 días desde su presentación. El tiempo medio de contestación será de 30 días desde su presentación. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.

Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por SAMUR-PC. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	39	48	61	58
Sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por SAMUR-PC contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	100	100	100	38,33
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por SAMUR-Protección Civil contestadas en menos de 7 días. ESTANDAR 90.	100	100	100	 82

Compromisos/indicadores	2009	2010	2011	2012
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por Samur-PC contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	65
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por SAMUR-PC. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	28
Compromiso 06.- Acudir con rapidez: el tiempo medio de respuesta para las unidades será inferior a 9 minutos desde la recepción del aviso hasta la llegada al lugar.				
Tiempo de medio de respuesta para las unidades SVA (Soporte Vital Avanzado) de SAMUR-Protección Civil.	09:01	08:18	07:56	08:05
Compromiso 07.- 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 96% de las actuaciones frente a pacientes graves.				
Porcentaje de controles de calidad asistencial en las actuaciones frente a pacientes graves de SAMUR-Protección Civil.	99	99	99	99
Compromiso 08.- 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 90 sobre 100 en cada uno de ellos.				
Valoración del desempeño de los profesionales de SAMUR-Protección Civil. (Médicos)	91,72	93,63	94,76	95,40
Valoración del desempeño de los profesionales de SAMUR-Protección Civil. (Enfermeros)	93,20	94,99	95,86	96,32
Valoración del desempeño de los profesionales de SAMUR-Protección Civil. (Técnicos en emergencias médicas)	93,27	93,83	95,12	94,72
Compromiso 09.- 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.	99	99	99	99
Compromiso 10.- Dar un trato personal y humano. Intentará conseguir un nivel de puntuación media superior a 8,8 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.	9,61	9,40	9,62	9,62
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.	3,76	5,03	4,73	4,07
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.	-	1.161	1.683	1.408

Compromisos/indicadores	2009	2010	2011	2012
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.	2.141	2.262	1.908	2.000
Porcentaje de operatividad de los vehículos de intervención en catástrofes de SAMUR-Protección Civil.	96	98,53	97,67	96,48
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, 30 simulacros de accidentes de múltiples víctimas y catástrofes al año.				
Porcentaje de profesionales que reciben más de 30 horas de formación al año en asistencia sanitaria de emergencia en SAMUR-Protección Civil	-	-	99	100
Simulacros realizados por SAMUR-Protección Civil.	25	34	35	30
Compromiso 15.- Disponer de medios suficientes en situaciones de riesgo previsible. Mantendrá una capacidad de respuesta de hasta 9 Puestos Médicos Avanzados, 140 vehículos sanitarios y 1.250 voluntarios con la acreditación oficial, para hacer frente a estos servicios.				
Vehículos operativos al día en SAMUR-Protección Civil.	188	185	183	148,8
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 actos públicos de más de 2.000 asistentes por SAMUR- Protección Civil.	-	-	100	100
Porcentaje de cobertura de los eventos de riesgo medio o alto por SAMUR-Protección Civil.	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.	0	0	0	0
Compromiso 18.- Canalizar y organizar la respuesta ciudadana voluntaria ante situaciones de urgencia, habilitando los recursos suficientes. Asegurará una tasa mínima de 5 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.	6,58	6,91	5,84	6,09
Porcentaje de voluntarios que han prestado al menos seis servicios anuales en SAMUR-Protección Civil. ESTANDAR 75	-	-	75	 74,30
Compromiso 19.- Mantener un mínimo de 1.250 voluntarios con la acreditación oficial proporcionando las horas de formación y reciclaje necesarias.				
Voluntarios con titulación oficial acreditada.	1.578	1.660	1.523	1.612
Tasa de formación del Cuerpo de Voluntarios Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2011	-	-	-	2,06

Compromisos/indicadores	2009	2010	2011	2012
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
Sesiones de formación del personal de la Unidad de Apoyo a Desastres (UAD) de SAMUR-Protección Civil.	25	10	10	10
Voluntarios de la Unidad de Apoyo a Desastres de SAMUR-Protección Civil.	212	265	301	303
Compromiso 21.- Impartir al menos 260 cursos de "Alertante" al año, con especial incidencia en menores y jóvenes, para un mínimo de 12.000 alumnos.				
Alumnos de los cursos de "Alertante" impartidos por SAMUR-Protección Civil.	10.088	10.982	11.399	15.413
Cursos de "Alertante" impartidos por SAMUR-Protección Civil.	300	255	324	424
Compromiso 22.- Impartir al menos 200 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.	5.878	9.693	8.810	7.554
Cursos de "Primer Respondiente" impartidos por SAMUR-Protección Civil.	287	506	347	269
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, psicólogos y técnicos).				
Profesionales formados en materia de emergencias sanitarias para SAMUR-Protección Civil.	1.098	700	779	1.844
MÉDICOS	59	102	115	140
ENFERMEROS	1.027	575	640	925
PSICÓLOGOS	12	23	24	32
TÉCNICOS	-	-	-	747
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	6	6	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.				
Visitas recibidas y charlas y conferencias impartidas por SAMUR Protección Civil.	92	112	82	95

Carta de Servicios de Bomberos

Fecha Aprobación: 13 de julio de 2006
 Fecha Evaluación 2012: 17 de abril de 2013

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

● Nivel de calidad no alcanzado D.N.C = Datos No Cargados N.D. No Determinado

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- 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.	240	239	244	247
Compromiso 02.- 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.	D.N.C.	100	100	100
Compromiso 03.- 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.	31.296	28.656	28.244	30.732
Compromiso 04.- 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.	4.745	2.834	3.444	3.894
Compromiso 05.- 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.	108.600	108.147	110.410	92.742
Compromiso 06.- 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.	54	55	35	53
Compromiso 07.- 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
Compromiso 08.- 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 realizadas por Bomberos.	38	8	7	46
Compromiso 09.- 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.	46	47	48	49
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. ESTANDAR 37.	47	37	39	 35
Operatividad de vehículos de primera intervención de Bomberos ESTANDAR 100	-	-	-	 75
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.	6,41	6,40	6,42	6,81
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.	90,26	88,95	90	89,51
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.	0,01	0,01	0,04	0,078
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
Compromiso 15.- Ser eficiente en la actuación (4/4). Se realizaran 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

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.

Folletos post-siniestro repartidos por Bomberos.	2.313	4.270	238	2.606
--	-------	-------	-----	-------

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.	86,30	D.N.C.	D.N.C.	7,5
---	-------	--------	--------	-----

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).	0	0	0	1
--	---	---	---	---

Compromiso 19.- Atender correctamente a víctimas y afectados (4/5). Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados, 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 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se responderán en un plazo igual o inferior a 30 días desde su presentación, y se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será igual o inferior a 30 días desde su presentación.

Este compromiso ha modificado su redacción como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.

Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por Bomberos. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	11	32	34	91
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por Bomberos contestadas dentro de los 15 días siguientes a su presentación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	15	38	12,9
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por Bomberos contestadas entre 16 días y 3 meses. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	85	62	68
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por Bomberos contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	20,43
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los Bomberos. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	58

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
Porcentaje de solicitudes de colaboración (asistencias técnicas) atendidas por Bomberos.	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.

Actuaciones de supervisión y control del cumplimiento de la normativa de prevención de incendios realizadas por Bomberos.	2.852	2.312	2.278	1.933
Porcentaje de licencias y planes de emergencia o autoprotección informadas por Bomberos sobre los solicitados.	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
--	-----	-----	-----	-----

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
--	-----	-----	-----	-----

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.	5	2	0	4
---	---	---	---	---

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!	54.425	29.137	27.444	50.527
--	--------	--------	--------	--------


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.	21.570	19.590	20.820	22.245
---	--------	--------	--------	--------

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.	25.612	4.823	334	15.967
Visitas al Museo de Bomberos.	7.211	4.760	6.290	12.345

Compromiso 28.- Informar a los ciudadanos (4/5). Proporcionará información actualizada sobre el servicio y las campañas en la página Web municipal

Visitas a la página Web municipal sobre el servicio y las campañas de Bomberos. ESTANDAR 50.000	24.523	32.000	57.739	 46.993
---	--------	--------	--------	--

Compromiso 29.- Informar a los ciudadanos (5/5). Organizará el Día de la Prevención.

Jornadas de Prevención organizadas por Bomberos.	1	1	1	1
--	---	---	---	---

Carta de Servicios de Atención al Menor de la Policía Municipal

Fecha Aprobación: 28 de septiembre de 2006

Fecha Evaluación 2012: 30 de marzo de 2013

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.

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.

● Nivel de calidad no alcanzado D.N.C = Datos No Cargados N.D. No Determinado

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Disponer de agentes con formación y capacitación especializada para prestar los servicios de atención al menor, diseñando un programa anual de formación continua. Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012. Mantener el número de agentes, en relación a la plantilla, con formación y capacitación especializada para prestar los servicios de atención al menor, diseñando un programa anual de formación que lo garantice.				
Acciones que integran el programa anual de formación para el personal que presta los servicios de atención al menor.	-	-	-	10
Agentes especializados para prestar los servicios de atención al menor. (Agentes Tutores y Monitores de Seguridad Vial). Indicador <u>eliminado</u> tras la Evaluación 2012	182	190	158	159
Agentes especializados para prestar los servicios de atención al menor con respecto a la plantilla. (Agentes Tutores y Monitores de Seguridad Vial). Indicador <u>nuevo</u> tras la Evaluación 2012	-	-	-	-
Compromiso 02.- Los parques infantiles de tráfico (fijos y móviles) puestos a disposición de la ciudadanía para la educación vial contarán con unas instalaciones adecuadas, sin barreras arquitectónicas para su acceso en ninguna de ellas y con un alto grado de funcionalidad, confort, orden y limpieza, de manera que los usuarios valoren las instalaciones en la encuesta de satisfacción con 7'5 puntos, en una escala de 0 a 10.				
Satisfacción de los usuarios con las instalaciones de los parques infantiles de tráfico de la Policía Municipal.	-	-	-	9,09
Compromiso 03.- Atender a las demandas de todos los Centros Educativos de Madrid que soliciten formación en Educación Vial. Para los Centros de Educación Infantil, la demanda será atendida en el mismo curso escolar o en el siguiente.				

Este compromiso ha modificado su redacción como consecuencia de la evaluación 2012. **Atender como mínimo el 85% de las demandas de todos los centros educativos de Madrid que soliciten formación en Educación Vial. Para los Centros de Educación Infantil, la demanda total será atendida entre el mismo curso escolar y o en el siguiente.**

Porcentaje de centros educativos solicitantes de formación para la educación vial, respecto del total de centros educativos de Madrid. ESTANDAR100	-	-	-	 86,18
Porcentaje de alumnos que reciben educación vial sobre el total de alumnos posibles. ESTANDAR 54,02	43,68	49,11	50,48	 48,96
Menores atropellados. ESTANDAR 7,86	8,14	8,13	8,27	 7,98
Porcentaje de centros educativos a los que se imparte formación en educación vial, sobre el total de centros solicitantes. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012	-	-	-	-

Compromiso 04.- Realizar el servicio de educación vial de forma satisfactoria para alumnos, padres y directores de Centros Escolares de manera que la valoración otorgado al servicio en la encuesta de satisfacción a los usuarios será de 8,5 en una escala de 0 a 10.

Satisfacción de los usuarios con el servicio de educación vial.	-	-	-	9,79
---	---	---	---	------




Compromiso 05.- Contactar, al menos una vez al trimestre, con el 100% de los centros educativos de Madrid interesándose por los casos de interés policial (absentismo, consumo de alcohol, acoso escolar y otros).

Este compromiso ha modificado su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012. **Contactar, al menos una vez al trimestre, con el 100% de los centros educativos de Madrid, especialmente en relación a los casos de interés policial (absentismo, consumo de alcohol, acoso escolar y otros).**

Porcentaje de centros educativos contactados al trimestre con respecto al total.	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.
--	--------	--------	--------	--------

Compromiso 06.- 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.


Este compromiso ha modificado su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012. **Aumentar la vigilancia de las entradas y salidas de colegios y recreos, los patrullajes preventivos en las zonas de riesgo (parques, zonas de ocio y alrededores de colegios) y los controles a los locales comerciales que frecuentan los menores (control del cumplimiento de la legislación vigente).**

Vigilancias de entradas y salidas de colegios y recreos respecto al número de centros escolares. ESTANDAR 24,13	18,29	32,03	36,11	 38,97
Infracciones por consumo de alcohol en la vía pública detectadas por el Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012. ESTANDAR 261	212	237	158	 185
Centros escolares con auditorias y planes realizados siguiendo la metodología del proyecto Camino Escolar Seguro. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012 (antes era indicador de la CS de Atención a la Ciudadanía)	-	88	41	87
Porcentaje de locales frecuentados por menores que han sido inspeccionados, al menos una vez al año. ESTANDAR 72,58	59,29	29,79	19,34	 25,09

Compromiso 07.- Acudir al lugar requerido y dar respuesta a todos los requerimientos sobre menores, activando si fuese necesario a otras instituciones y realizando el correspondiente seguimiento.

Este compromiso ha modificado su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012. **Dar respuesta a todos los**

requerimientos sobre menores, activando si fuese necesario a otras instituciones y realizando el correspondiente seguimiento.

Expedientes instruidos por protección o reforma de menores. ESTANDAR 650.	-	-	-	 474
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. ESTANDAR 35. Nueva redacción Evaluación 2012	33,13	44,62	64,37	46,46
Porcentaje de casos de absentismo escolar detectados por la Policía Municipal de Madrid en relación a los casos registrados por la Comunidad de Madrid.				
Charlas y conferencias preventivas en materia de seguridad integral. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012	-	-	-	-

Compromiso 08.- Participar en el Plan Director de Seguridad de los Centros Escolares, organizado por el Ministerio del Interior y coordinado por Delegación del Gobierno

Este compromiso se elimina como consecuencia de la Evaluación 2012.

Reuniones en las que participa Policía Municipal anualmente del Plan Director. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012	-	-	-	6
Actividades llevadas a cabo por Policía Municipal en el marco del Plan Director. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012	-	-	-	261

Compromiso 09.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones 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 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestan en un plazo inferior a 30 días desde su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones es de 30 días desde su presentación. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.

Este compromiso ha modificado su redacción como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.

Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados al menor por la Policía Municipal de Madrid. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	0	0	0	0
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados al menor por Policía Municipal, contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.				
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. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	No se han tramitado S ni R.	No se han tramitado S ni R.	No se han tramitado S ni R.	No se han tramitado S, R ni F.
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados al menor por Policía Municipal, contestadas en un plazo menor o igual a 30 días. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.				
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados al menor por Policía Municipal. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.				

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

Fecha Aprobación: 18 de junio de 2008

Fecha Evaluación 2012: 30 de marzo de 2013


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).

● Nivel de calidad no alcanzado D.N.C = Datos No Cargados N.D. No Determinado

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
<p>Compromiso 01.- Mejorar 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.</p> <p>Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012. Mejorar la protección y seguridad de los espacios públicos, especialmente en los lugares de recreo y esparcimiento social, evitando y corrigiendo aquellas acciones que impidan su normal uso.</p>				
Centros educativos con auditorías y planes realizados siguiendo la metodología del proyecto Camino Escolar Seguro. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012. ESTANDAR 232	D.N.C.	88	41	● 87
Denuncias administrativas realizadas por la Policía Municipal por droga en relación a las demandas ciudadanas ESTANDAR 13'67.	6,89	9,11	13,78	● 9,84
Intervenciones de la Policía Municipal por consumo de alcohol en vía pública en relación a las demandas ciudadanas ESTANDAR 2'08.	1,14	0,83	1,52	● 0,68
Vigilancias de entradas y salidas de colegios respecto al número de centros escolares realizadas por la Policía Municipal. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012. ESTANDAR 24'13	18,29	32,03	36,11	● 38,97
Actuaciones de protección al consumidor en relación al número de demandas ciudadanas, mediante el control de la venta ambulante. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012	-	-	-	-
<p>Compromiso 02.- Proteger el medio ambiente, garantizado el normal uso de los parques y jardines de la Ciudad de Madrid y mejorando el cumplimiento de la normativa municipal en esta materia.</p> <p>Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012. Proteger el medio ambiente, garantizado el normal uso de los espacios públicos, especialmente parques y jardines de la ciudad de Madrid, y mejorando el cumplimiento de la normativa municipal en esta materia.</p>				

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Inspecciones realizadas por la Policía Municipal en materia de Protección del Medio Ambiente. ESTANDAR 1.847	D.N.C.	1.759	1.713	 1.761
Actuaciones policiales en relación al número de demandas ciudadanas por incumplimiento de Ordenanzas Municipales. ESTANDAR 6 Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	3,55	3,41	5,01	 2,93
Porcentaje de demandas atendidas de medición de ruidos en locales y viviendas. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012 (estaba en el Compromiso 3).	-	1,26	2,87	3,10
Compromiso 03.- 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 por la Policía Municipal de medición de ruidos en locales y viviendas. ESTANDAR 4,41	D.N.C.	1,26	2,87	 3,10
Porcentaje de locales, terrazas y veladores inspeccionados por la Policía Municipal respecto al total de locales regulados por la Ley de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas (LEPAR), terrazas y veladores. ESTANDAR 100	99,81	99,89	99,84	 99,86
Compromiso 04.- Dar respuesta en un plazo de 30 días a los problemas de convivencia vecinal planteados en las Oficinas de Atención al Ciudadano de Policía Municipal, contactando con el demandante, visitando el lugar de la incidencia e informando de la intervención realizada.				
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.	100	95	100	98,85
Compromiso 05.- Asegurar la presencia policial en las calles de Madrid y, en particular, durante la noche de los fines de semana, manteniendo el número de jornadas de presencia en la calle con respecto a la plantilla. Este compromiso <u>se elimina</u> como consecuencia de la Evaluación 2012				
Jornadas de presencia policial efectiva en las calles. ESTANDAR 1.080.379 Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012	920.657	1.028.932	1.019.377	 976.339
Compromiso 05.- 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, movilizandolos recursos necesarios. Este compromiso ha modificado su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012. 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, al menos, en el 80% de los casos, movilizandolos recursos necesarios.				
Porcentaje de incidentes urgentes en materia de seguridad en los que Policía Municipal llega al lugar del incidente en 8 minutos o menos desde que se produce la llamada. ESTANDAR 85	61	80	85	 79,7
Compromiso 06.-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				
Agentes especializados dedicados a violencia de género o doméstica con respecto al número de víctimas	D.N.C.	D.N.C.	34,35	37,95
Agentes tutores con respecto al número de menores residentes en la ciudad de Madrid.	D.N.C.	D.N.C.	0,34	0,31

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Expedientes instruidos por protección o reforma de personas menores de 18 años. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012. ESTANDAR 650	-	-	-	 474
Compromiso 07.- Aumentar la seguridad mediante la utilización de nuevas tecnologías como la videovigilancia (CCTV) y el uso de sistemas de reconocimiento de matrículas (OCR). Este compromiso ha modificado su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012. Utilizar las nuevas tecnologías, como la videovigilancia (CCTV) y el uso de sistemas de reconocimiento de matrículas (OCR), para promover la mejora de la seguridad.				
Porcentaje de incidentes atendidos por Policía Municipal que han sido detectados a través del sistema de videovigilancia.	-	17,93	17,16	15,72
Porcentaje de vehículos recuperados por Policía Municipal en relación a los vehículos robados.	30,76	28,65	33,95	22,36
Compromiso 08.- Realizar, al menos, 10 campañas de seguridad vial (control de alcoholemia, uso del cinturón de seguridad, de sistemas de retención infantil o de casco, distracciones al volante: uso de teléfono móvil y de navegación, control de transporte escolar, etc.), 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. Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012. Realizar, al menos, 10 campañas de seguridad vial (control de alcoholemia, uso del cinturón de seguridad, de sistemas de retención infantil o de casco, distracciones al volante: uso de teléfono móvil y de navegación, control de transporte escolar, etc.), 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.	6	6	14	14
Compromiso 09.- Realizar controles preventivos de alcoholemia, de forma que se testee al menos al 4% de la población censada en la Ciudad de Madrid.				
Porcentaje de población testada por la Policía Municipal en pruebas de alcoholemia.	3,72	3,93	5,04	4,97
Compromiso 10.- Impartir formación en materia de seguridad vial en colegios, institutos, universidades y centros de mayores, por Agentes de Policía Municipal especializados, a los colectivos con mayor riesgo, como mayores, jóvenes y niños, incrementando en función de la demanda. Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012. Impartir formación en materia de seguridad vial en colegios, institutos, universidades y centros de mayores, por Agentes de la Policía Municipal especializados, en función de la demanda.				
Acciones de formación en seguridad y educación vial realizadas en los centros de mayores por la Policía Municipal.	D.N.C.	38	40	42
Porcentaje de población entre 6 y 15 años formada en materia de seguridad vial por la Policía Municipal. ESTANDAR 54,02	D.N.C.	49,11	50,48	 48,96
Compromiso 11.- 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 en el 80% de los casos; se garantizará la seguridad de la zona, activando si fueran necesarios otros servicios para solventar la incidencia y realizando la investigación del mismo, confeccionando el atestado en un plazo máximo de 2 meses en el 80 % de los casos. Este compromiso ha modificado su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012. 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 en, al menos, el 80% de los casos; se garantizará la seguridad de la zona, activando si fueran necesarios otros servicios para solventar la incidencia y realizando la investigación del mismo, confeccionando el atestado en un plazo máximo de 2 meses en, al menos, el 80 % de los casos.				
Porcentaje de accidentes con víctimas en los que la Policía	67	75	85	82,2

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Municipal llega al lugar del incidente en 8 minutos o menos, desde que se produce la llamada.				
Porcentaje de atestados realizados y remitidos antes de 2 meses por la Policía Municipal.	D.N.C.	D.N.C.	84,22	92,47
<p>Compromiso 12.- 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, señalar 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.</p> <p>Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012. 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 al menos, en el 80% de los casos, asegurar la zona, señalar 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.</p>				
Porcentaje de llamadas por auxilio a personas, atendidas en 8 minutos o menos desde la recepción de la llamada por la Policía Municipal. ESTANDAR 80	26	71	81	 76,7
<p>Compromiso 13.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas 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. Contestar el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Adoptar las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días o menos desde su presentación.</p> <p>Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.</p>				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas por la Policía Municipal. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones	2.224	2.197	2.768	2.625
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Policía Municipal contestadas dentro de los 15 días siguientes a su presentación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones	31,32	25,96	28,50	24,48
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la Policía Municipal contestadas entre 16 días hábiles y 3 meses. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	68,28	72,90	D.N.C.	56,37
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Policía Municipal contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	39,78
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a la Policía Municipal. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	50

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

Fecha de aprobación: 2 de julio de 2009
 Fecha de la última evaluación: 25 abril 2013


Las Secretarías Generales Técnicas son unidades encuadradas dentro de las Área de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid y encargadas de gestionar una serie de servicios que repercuten en todas la unidades que componen el Área de Gobierno correspondiente. Estos servicios son: información general, asesoramiento jurídico, coordinación administrativa, gestión económico-administrativa y registro.

La **Secretaría General Técnica del Área de Gobierno de Seguridad y Movilidad** inició en 2008 un proceso de autoevaluación del que derivó la aprobación de su Carta de Servicios el **2 de julio de 2009**. Esta Carta de Servicios se aprueba con la finalidad de conseguir una mayor calidad en la prestación de los servicios ofrecidos para alcanzar la satisfacción de sus destinatarios que lo son tanto la ciudadanía en general como de los usuarios internos del Área de Gobierno. A diferencia de otras Cartas de Servicio existentes en el Ayuntamiento de Madrid, esta Carta no solamente cuenta con una **vertiente externa** de la unidad a la que se refiere en cuanto a los intereses ciudadanos, sino que también cuenta con una importante **vertiente interna** en cuanto que vela por los intereses del resto de componentes de la organización, desde sus Órganos Directivos hasta el propio personal del Área.

Por *Decreto del Alcalde de 11 de junio de 2011*, la estructura de la Administración del Ayuntamiento de Madrid sufre varias modificaciones, entre ellas la supresión del Área de Gobierno de Seguridad y Movilidad, la supresión del Área de Gobierno de Obras y Espacios Públicos y la creación de las Áreas de Gobierno de Seguridad y de Medio Ambiente y Movilidad. Por *Decreto de la Alcaldesa de 30 de diciembre de 2011* se producen nuevas modificaciones en la estructura de la Administración del Ayuntamiento de Madrid, entre ellas la integración de las Áreas de Seguridad y de Medio Ambiente y Movilidad en la nueva **Área de Gobierno de Medio Ambiente, Seguridad y Movilidad**. Todos estos cambios organizativos han motivado un **nuevo reparto competencial** entre las Áreas de Gobierno que afectó, como no podía ser de otra manera, a las competencias, organización, servicios y funcionamiento de sus Secretarías Generales Técnicas. La Carta de Servicios aprobada por la Junta de Gobierno el 2 de julio de 2009 hacía referencia a un **ámbito material** (seguridad, emergencias y movilidad) distinto al que corresponde a la Secretaría General Técnica de Medio Ambiente, Seguridad y Movilidad (medio ambiente, sostenibilidad, movilidad, seguridad y emergencias).

Por *Acuerdo de 17 de enero de 2013 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid*, se establece una nueva organización y estructura del Área de Gobierno de Seguridad y Emergencias.

Teniendo en cuenta todo ello, la Carta de Servicios ha sido evaluada el 25 abril 2013 con los siguientes resultados:

 Nivel de calidad no alcanzado D.N.C = Datos No Cargados N.D. No Determinado

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Incrementar anualmente en el servicio de gestión administrativa, el número de trámites dentro del Área que se puedan realizar a través de correo electrónico.				
Compromiso e indicadores <u>eliminados</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Trámites por correo electrónico en la SGT de Seguridad y Movilidad. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012	D.N.C.	D.N.C.	61	D.N.C.

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 02.- 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. Este compromiso <u>pasó a ser el 01</u> y <u>modifica</u> su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012. Aumentar en un 10% anual las acreditaciones del personal de la SGT con firma electrónica con respecto al año anterior.				
Porcentaje de personas de la SGT de Seguridad y Movilidad que tienen firma electrónica. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	D.N.C.	26,13	D.N.C.	D.N.C.
Trámites que se realizan mediante firma electrónica en la SGT de Seguridad y Movilidad. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	D.N.C.	3.866	D.N.C.	D.N.C.
Acreditaciones de firma electrónica realizadas. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Compromiso 03.- 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. Este compromiso <u>pasó a ser el 02</u> y <u>modifica</u> su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012. Emplear un lenguaje claro y comprensible en las respuestas a los usuarios, cualquiera que sea el medio a través del cual se contacte con la SGT, de forma que la valoración media de los usuarios con la claridad y comprensión del lenguaje, sea igual o superior a 7, en una escala de 1 a 10.				
Porcentaje de usuarios de la SGT de Seguridad y Movilidad satisfechos con el lenguaje. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	D.N.C.	91,48	D.N.C.	D.N.C.
Valoración media de la satisfacción con la claridad y comprensión del lenguaje de la SGT de Seguridad y Movilidad. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	D.N.C.	8,77	D.N.C.	D.N.C.
Satisfacción de los usuarios con la claridad y comprensión del lenguaje. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Compromiso 04.- En el servicio de información, proporcionar a los usuarios un trato amable y cortés, de forma que la valoración media de los usuarios con el trato, sea igual o superior a 7, en una escala de 1 a 10. Este compromiso <u>pasó a ser el 03</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Porcentaje de usuarios de la SGT de Seguridad y Movilidad satisfechos con el trato recibido. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	D.N.C.	86,93	D.N.C.	D.N.C.
Valoración media de la satisfacción con el trato recibido de la SGT de Seguridad y Movilidad. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	D.N.C.	8,84	D.N.C.	D.N.C.
Satisfacción de los usuarios con el trato recibido. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Nuevo Compromiso 04.- Contribuir a la mejora de los servicios prestados a los ciudadanos por los profesionales de la Seguridad, las Emergencias y la Movilidad, a través de una formación de calidad y un adecuado desarrollo profesional de forma que la valoración media sea igual o superior a 4, en una escala de 0 a 5. Este compromiso <u>se crea</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Satisfacción de los profesionales de Seguridad, Emergencias y Movilidad con la formación recibida.	-	-	-	-
Compromiso 05.- 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. Compromiso e indicadores <u>eliminados</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Porcentaje de impresos y documentos revisados por la SGT de Seguridad y Movilidad.	D.N.C.	100	D.N.C.	D.N.C.

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Porcentaje de usuarios satisfechos con la claridad y comprensibilidad de los impresos y documentos elaborados por la SGT de Seguridad y Movilidad.	D.N.C.	86,93	D.N.C.	D.N.C.
Valoraciones recibidas respecto a la claridad y comprensibilidad de los impresos y documentos del servicio de gestión de la SGT de Seguridad y Movilidad.	D.N.C.	8,38	D.N.C.	D.N.C.
Nuevo Compromiso 05: En el servicio de gestión de la seguridad en edificios e instalaciones, mejorará los procedimientos de acreditación municipal, para reducir el tiempo medio asociado a la emisión de la acreditación y a la carga del correspondiente permiso en la sede municipal pertinente, de forma que los requerimientos en materia de acreditación corporativa se resuelvan en tiempo igual o inferior a 15 días. Este compromiso <u>se crea</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Porcentaje de requerimientos en materia de acreditación corporativo resueltos en plazo	-	-	-	-
Compromiso 06.- 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. Compromiso e indicadores <u>eliminados</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
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.	D.N.C.	47	D.N.C.	D.N.C.
Compromiso 07.- 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. Compromiso e indicadores <u>eliminados</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Porcentaje de informaciones que se dan en el momento de la consulta por la SGT de Seguridad y Movilidad.	D.N.C.	100	D.N.C.	D.N.C.
Compromiso 08.- 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. Compromiso e indicadores <u>eliminados</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Porcentaje de informaciones que se dan sobre el estado de tramitación del expediente por la SGT de Seguridad y Movilidad.	D.N.C.	100	D.N.C.	D.N.C.
Porcentaje de informaciones que se dan sobre el tiempo estimado de tramitación por la SGT de Seguridad y Movilidad.	D.N.C.	100	D.N.C.	D.N.C.
Tiempo medio de tramitación de los diferentes procesos en la SGT de Seguridad y Movilidad.	D.N.C.	0	D.N.C.	D.N.C.
Compromiso 09.- Garantizar la intimidad y confidencialidad de los datos de los usuarios con estricto cumplimiento de la normativa de protección de datos personales. Compromiso e indicadores <u>eliminados</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Quejas recibidas en relación al incumplimiento por la SGT de Seguridad y Movilidad de la intimidad y confidencialidad de los usuarios.	D.N.C.	6	D.N.C.	D.N.C.
Compromiso 10.- Comunicar a los gestores implicados, toda la información relevante que afecte a los servicios del Área de forma inmediata, vía correo electrónico. Compromiso e indicadores <u>eliminados</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Porcentaje de información que se envía desde la SGT de Seguridad y Movilidad el mismo día en que se conoce.	D.N.C.	100	D.N.C.	D.N.C.
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.				

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso e indicadores <u>eliminados</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Reuniones de coordinación realizadas en la SGT de Seguridad y Movilidad.	D.N.C.	14	D.N.C.	D.N.C.
<p>Compromiso 12.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativa 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. Contestar el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Adoptar las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días desde su presentación. En relación con las sugerencias y reclamaciones <u>internas</u>, todas se contestarán en un plazo menor o igual a 5 días. Este compromiso <u>pasa a ser el 06</u> como consecuencia de la Evaluación 2012 y <u>modifica</u> su redacción tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.</p>				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados por la SGT de Seguridad y Movilidad. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	0
Sugerencias y reclamaciones internas tramitadas por la SGT de Seguridad y Movilidad.	-	-	-	0
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la SGT de Seguridad y Emergencias contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones	-	-	-	No se han tramitado S, R ni F.
Sugerencias y reclamaciones internas contestadas en 5 días o menos por la SGT de Seguridad y Movilidad.	-	-	-	
Sugerencias y reclamaciones internas contestadas entre 16 días y 3 meses por la SGT de Seguridad y Movilidad.	-	-	-	
Porcentaje Sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la SGT de Seguridad y Movilidad contestadas entre 16 días y 3 meses. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por Policía Municipal contestadas en 30 días o menos. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la SGT de Seguridad y Movilidad. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	

3.13.5. Opinión de la ciudadanía

3.13.5.1. Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos

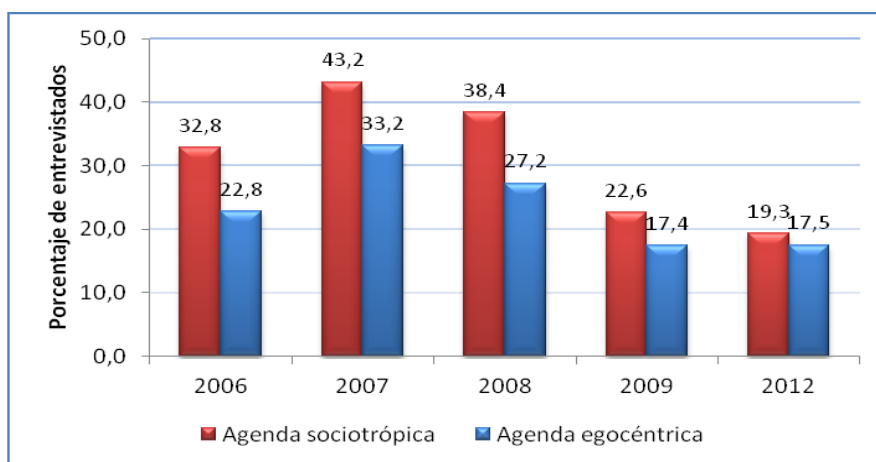
A lo largo de los cinco años de realización de la Encuesta de Calidad e Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid se han venido incluyendo diversas preguntas relativas a la seguridad en la ciudad por tratarse de un tema que forma parte de la Agenda Pública en los gobiernos locales. En el año 2012, además de las preguntas habituales destinadas a explorar el sentimiento de seguridad ciudadana y la satisfacción con los servicios municipales de seguridad y emergencias, se han incorporado otras para conocer la percepción sobre la frecuencia de determinados delitos e infracciones.

La seguridad percibida

La seguridad ha sido identificada como el tercer problema más importante de la ciudad dentro de la agenda pública de 2012, al haber sido señalado por el 19,3% de los ciudadanos encuestados. Además viene siendo, a lo largo de los cinco años de realización de la encuesta, uno de los tres principales problemas, aunque eso sí, con cada vez menor intensidad.

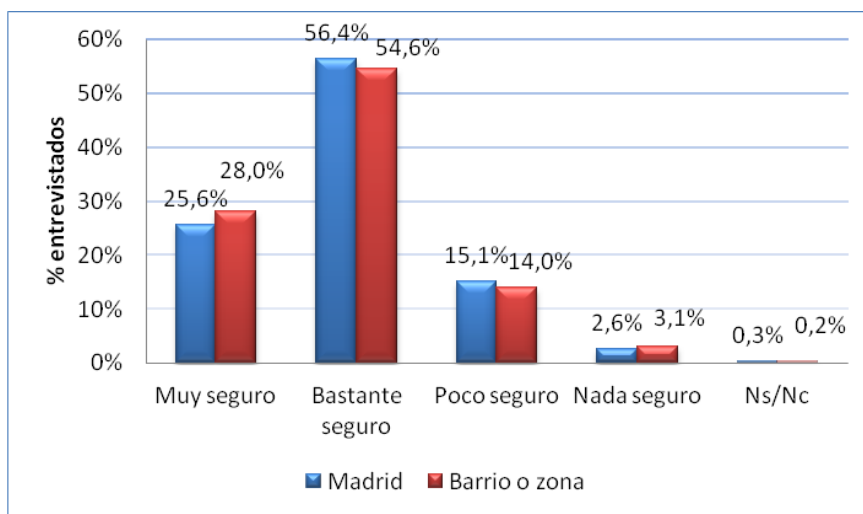
Al mismo tiempo, la seguridad es el cuarto problema en 2012 de la agenda egocéntrica, siendo destacado por el 17,5% como un problema que les afecta personalmente, un porcentaje que ha registrado también un significativo descenso desde 2006, en que la seguridad fue señalada por el 22,8% de los ciudadanos.

Gráfico I: Evolución del porcentaje de ciudadanos que señala la seguridad como problema en la ciudad (agenda sociotrópica) y como problema que le afecta (agenda egocéntrica). Porcentaje de entrevistados.



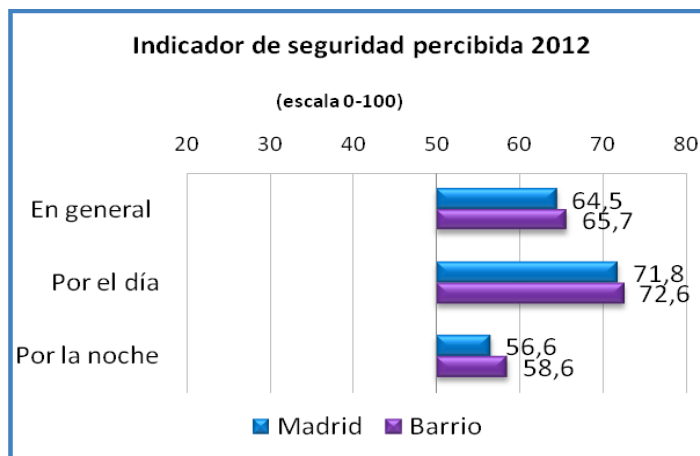
A pesar de la prioridad de este problema en la agenda, sin embargo, la percepción de seguridad es relativamente elevada, pues el 73,2% de los encuestados se sienten muy o bastante seguros en la ciudad de Madrid.

Gráfico 2: Percepción de seguridad en Madrid y en el barrio o zona de residencia. Porcentaje de entrevistados. Porcentaje de entrevistados.



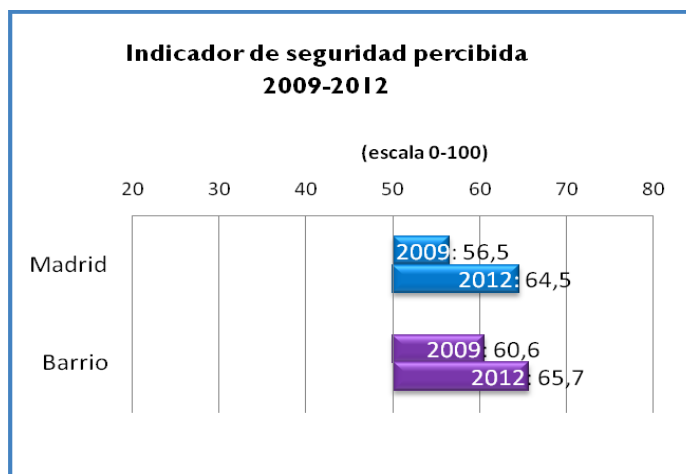
Además, esta impresión de seguridad es aún mayor en el barrio o zona de residencia, pues el indicador sintético de seguridad alcanza 65,7 puntos en el barrio, mientras que en Madrid es de 64,5. Así pues, la sensación de seguridad es mayor en el entorno próximo y conocido del barrio, en tanto que, en el conjunto de la ciudad, al ser un entorno más difuso y desconocido, los ciudadanos perciben más riesgos y, por tanto, muestran algo más de inseguridad.

Gráfico 3: Indicador de satisfacción con la seguridad percibida en Madrid y en el barrio o zona de residencia.



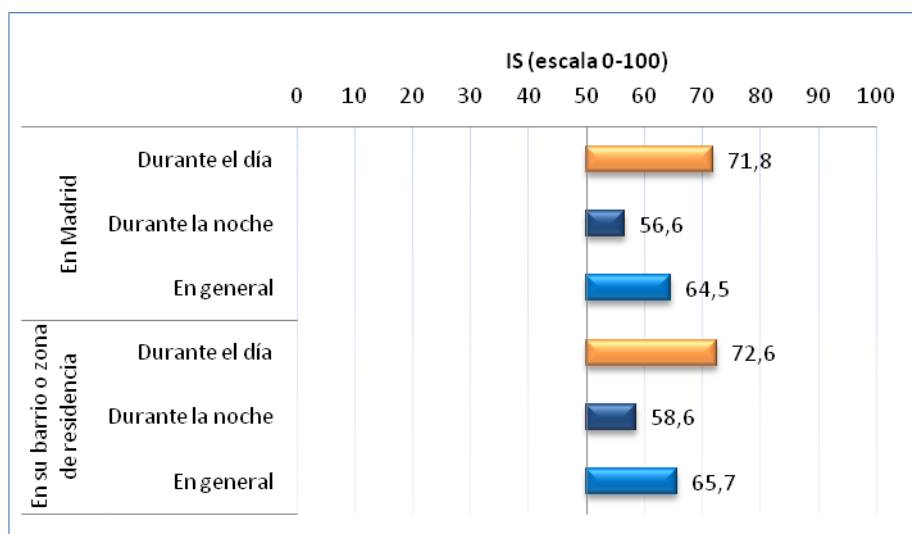
En cualquier caso, la percepción de seguridad ha aumentado considerablemente si se compara con la del año 2009, en que se introdujo esta pregunta por primera vez en la encuesta. En efecto, los indicadores de percepción de seguridad han aumentado en 8 puntos para el caso de la ciudad de Madrid y en 5 puntos para el barrio o zona de residencia, tendiendo a converger las valoraciones en ambos entornos.

Gráfico 4: Indicador de percepción de seguridad en Madrid y en el barrio, 2009 y 2012.



Además, la percepción de seguridad es más elevada durante el día respecto a la noche, como se observa si se comparan los indicadores sintéticos de percepción (ver Gráfico 5), tanto en el barrio como en la ciudad de Madrid, aunque es algo mayor en el barrio o zona de residencia.

Gráfico 5: Percepción de seguridad en Madrid y en el barrio o zona de residencia: durante el día, durante la noche y en general.



Cuando se pregunta a los ciudadanos sobre su percepción de la frecuencia con que se producen determinados hechos delictivos o infracciones en su distrito de residencia, los resultados muestran que la mayoría de ellos tienen una frecuencia baja, pues su media es inferior a 5 en una escala de 0 a 10, en todos los casos, excepto en el hecho de encontrar “residuos de excrementos de animales domésticos”, cuya frecuencia media es de 5,5 puntos.

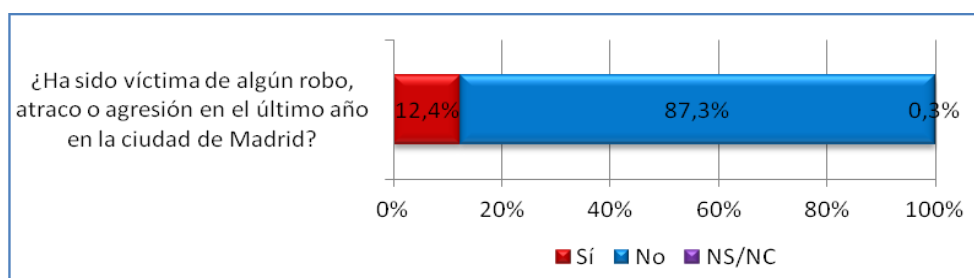
Los hechos más frecuentes, a juicio de los ciudadanos son, además de la presencia de excrementos de animales, los “grafitis”, los robos, el consumo o menudeo de drogas, el botellón y las molestias por ruido, todos ellos con frecuencias medias de 4,3 o más puntos. En cambio, los hechos más infrecuentes son los homicidios (1,9), las agresiones sexuales, el ejercicio de la prostitución en la vía pública y los abusos o coacciones por parte de agentes de autoridad, los tres con una frecuencia media de 2,1.

Tabla 1: Frecuencia percibida con la que se producen determinados hechos en los distritos. Frecuencia media en una escala de 0 a 10.

Hechos	Frecuencia media (escala 0-10)
Residuos por excrementos de animales domésticos	5,5
Grafitis	4,9
Robos	4,4
Consumo o menudeo de drogas	4,3
Botellón y molestias vecinales asociadas	4,3
Molestias por ruido	4,3
Uso indebido de parques y espacios públicos	4,1
Hurtos	4,1
Estacionamientos indebidos que perjudican al tránsito peatonal	4,0
Exceso de velocidad	4,0
Vandalismo	4,0
Estacionamientos indebidos que afectan al tráfico rodado	3,9
Atracos	3,9
Reyertas	3,3
Conductas que ponen en riesgo la seguridad vial	3,1
Venta ambulante no autorizada	3,0
Conductas radicales y/o discriminatorias	2,9
Agresiones físicas	2,8
Abusos o coacciones por parte de agentes de la autoridad	2,1
Ejercicio de la prostitución en la vía pública	2,1
Agresiones sexuales	2,1
Homicidios	1,9

Finalmente, junto a la seguridad percibida, resulta imprescindible analizar la victimización, es decir, conocer qué parte de la población ha sido víctima de un delito. En la encuesta de 2012 se ha introducido por primera vez esta cuestión con la intención de comparar las percepciones con la realidad. Los resultados muestran que sólo un 12,4% ha sido víctima de algún robo, atraco o agresión en el último año en la ciudad de Madrid.

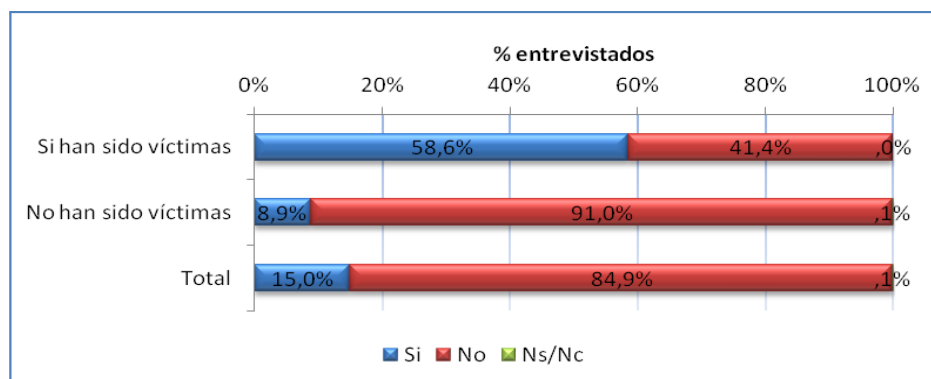
Gráfico 6: ¿Ha sido víctima de algún robo, atraco o agresión en el último año en la ciudad de Madrid? Porcentaje de entrevistados.



Este índice de victimización está muy por debajo del registrado para Barcelona, que se sitúa en el 24,2% en 2011, si bien viene descendiendo ligeramente desde el año 2009.

No obstante, no todos los que manifiestan que han sido víctimas de algún delito han requerido la intervención de la policía municipal. En términos generales, el 15% de los entrevistados dicen que en el año anterior han utilizado los servicios de la policía municipal. Si se consideran sólo aquellos que dicen haber sido víctimas de un delito, la proporción de los que han acudido a la policía ha sido del 58,6%. Por otro lado, un 8,9% de los ciudadanos que no han sido víctimas de un delito, también han acudido a la Policía Municipal.

Gráfico 7: ¿Han experimentado en el último año alguna situación que haya requerido la intervención de la Policía Municipal?



La satisfacción con los servicios de seguridad

La policía municipal ha obtenido este año una valoración media de 6,3 sobre 10. Puesto que se ha cambiado la escala de valoración, no es posible realizar una comparación directa de este resultado con los de años anteriores. Sin embargo, es interesante observar que la tendencia que siguió la satisfacción entre 2006 y 2009 fue positiva (ver

Gráfico 9) en términos generales.

Gráfico 8: Satisfacción con la policía municipal.

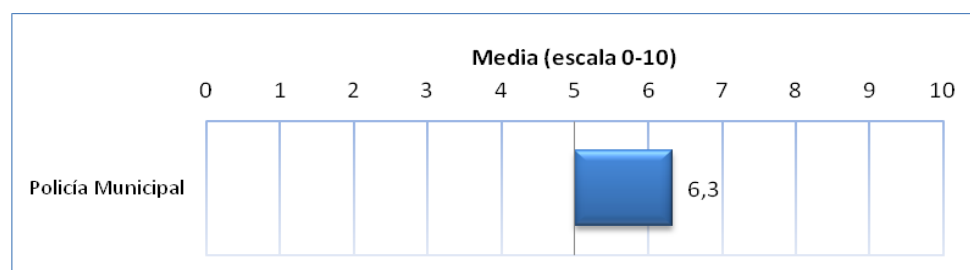
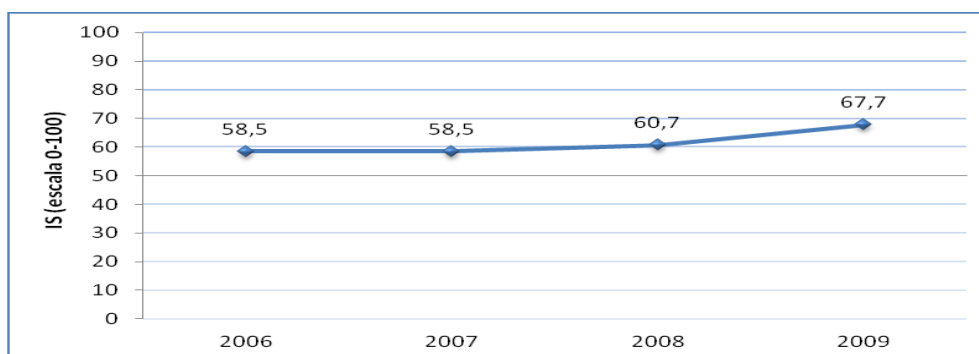


Gráfico 9: Evolución del indicador de satisfacción con la policía municipal 2006-2009

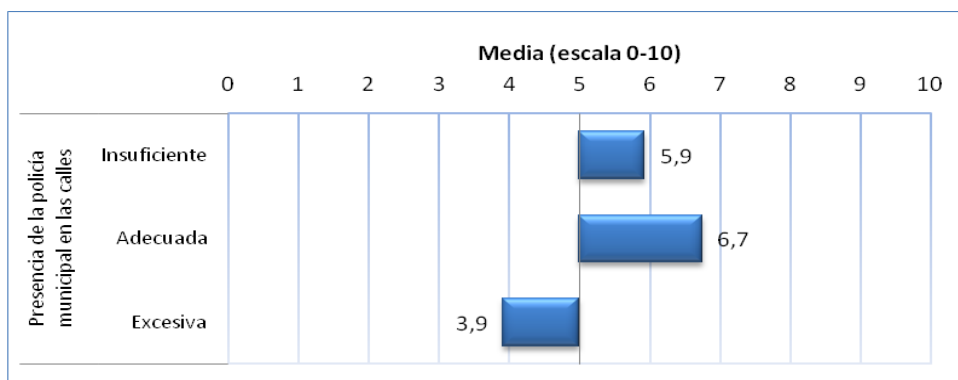


Cuando se pregunta a los ciudadanos cómo valoran la presencia policial en las calles, la mayoría (63,5%) opina que es adecuado el número de policías, aunque un 29,9% cree que es insuficiente, mientras que tan solo un 5,2% lo cree excesivo. Si se analiza la satisfacción de estos tres grupos, se observa que los más satisfechos, como es lógico, son los que consideran la presencia policial como adecuada (6,7), mientras que los que creen que es excesiva son los que están más insatisfechos (3,9). Así pues, la adecuación de recursos juega a favor de la satisfacción, mientras que el exceso en este caso es valorado negativamente, incluso más aún que la falta de recursos.

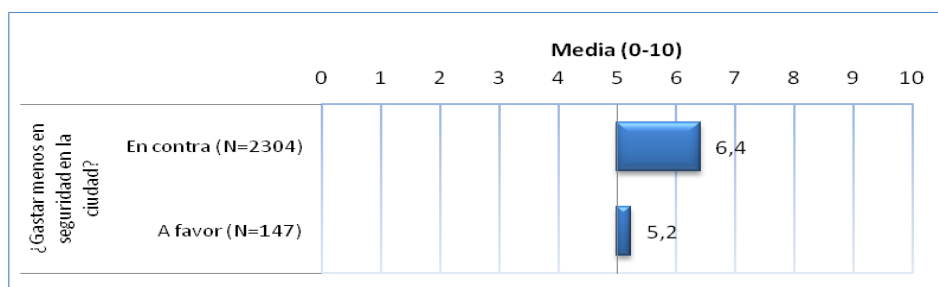
Tabla 2: Valoración de la suficiencia de la presencia policial en las calles. Porcentaje de entrevistados.

Insuficiente	29,9%	752
Adecuado	63,5%	1.599
Excesivo	5,2%	131
NS/NC	1,5%	37
Total	100,0%	2.520

Gráfico 10: Satisfacción con la Policía Municipal según valoración de la presencia policial en las calles.



La gran mayoría de los ciudadanos (el 93%, ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**) están en contra de gastar menos en seguridad en la ciudad. Es lógico, puesto que la seguridad ciudadana es uno de los problemas prioritarios, tal como se vio en el apartado de la Agenda Pública.



Finalmente, la satisfacción con la Policía Municipal por distritos muestra algunos resultados interesantes. Llama la atención que distritos como Salamanca o Barajas, que muestran un grado notable de seguridad percibida al tiempo que su índice de victimización es relativamente bajo, valoren a la Policía Municipal por debajo de la media de la ciudad. Y en el lado opuesto, distritos como Latina, Carabanchel, Villaverde o San Blas, con índices relativamente altos de

victimización y bajos índices de seguridad percibida, en cambio, otorgan a la Policía Municipal valoraciones por encima de la media.

Un caso especial sería el distrito Centro, pues a pesar de contar con un índice de victimización relativamente elevado, sin embargo, su seguridad percibida es alta y también la valoración que sus residentes hacen de la Policía Municipal está en la media. También con índices relativamente altos de seguridad percibida y de victimización se encuentra Moncloa-Aravaca, aunque en este caso incide en una más valoración negativa de la Policía Municipal.

Tabla 3: Satisfacción con la Policía Municipal según distrito de residencia. Media en una escala de 0 a 10.

Satisfacción con...	La policía municipal	
	(N)	Media
Centro	119	6,3
Arganzuela	116	6,1
Retiro	118	6,5
Salamanca	117	6,0
Chamartín	112	6,4
Tetuán	119	6,4
Chamberí	115	6,2
Fuencarral-El Pardo	119	6,3
Moncloa-Aravaca	116	5,9
Latina	116	6,7
Carabanchel	119	6,2
Usera	119	6,0
Puente de Vallecas	119	6,2
Moratalaz	116	6,6
Ciudad Lineal	119	6,5
Hortaleza	117	5,9
Villaverde	119	6,9
Villa de Vallecas	119	6,0
Vicálvaro	117	6,6
San Blas	120	6,8
Barajas	120	6,0
Madrid	2475	6,3

La satisfacción con los servicios de emergencias

La satisfacción con los servicios de atención de emergencias alcanza un valor muy notable, pues logra un 7,7 para SAMUR-Protección Civil y un 7,5 para el servicio de Bomberos, siendo este año, de nuevo, los servicios mejor valorados de todos los consultados en la encuesta.

Aunque no se puede comparar directamente este resultado con el de años anteriores debido a la escala de medición, sí se observa que se ha recuperado la tendencia de años anteriores en que la valoración de SAMUR-PC se situaba algo por encima de la de Bomberos. Por otro lado, la valoración de SAMUR-PC mostraba una ligera tendencia a la baja entre 2006 y 2009, en tanto que la del servicio de Bomberos, se inclinaba levemente al alza.

Gráfico 11: Satisfacción con los servicios municipales de atención de emergencias.

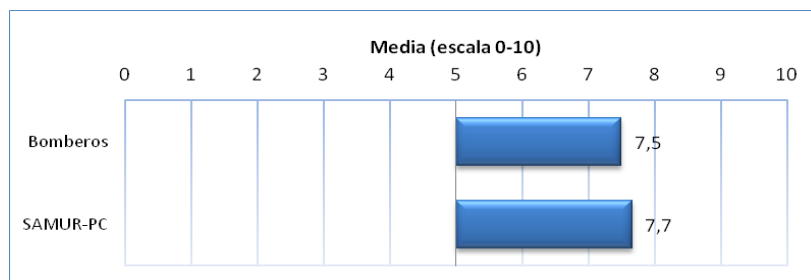
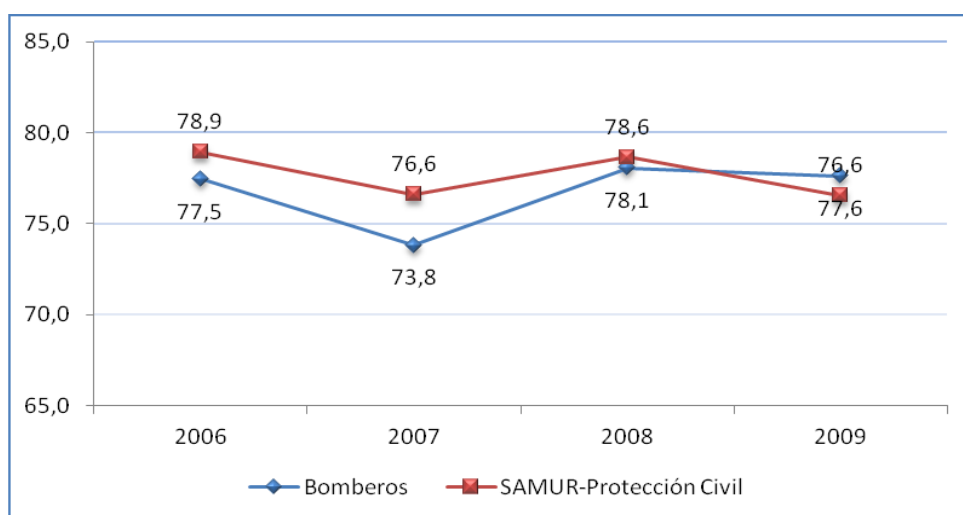
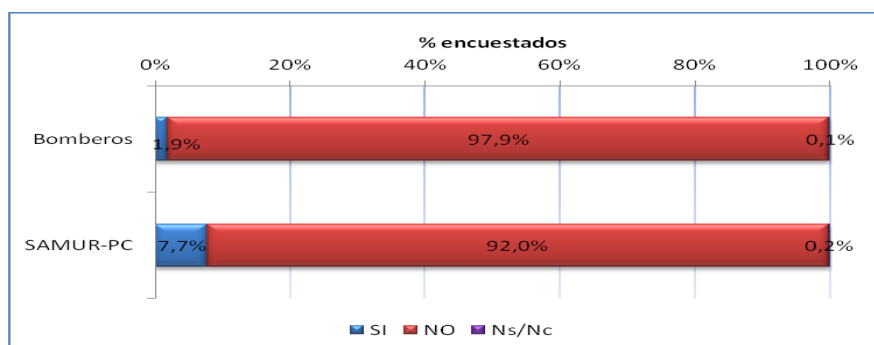


Gráfico 12: Evolución del indicador de satisfacción con los servicios de atención municipal de emergencias 2006-2009.



Los servicios de emergencias son utilizados, afortunadamente, por una pequeña parte de los ciudadanos. En concreto, en el último año, los servicios de Bomberos los utilizaron el 1,9% de los encuestados, mientras que los de SAMUR-PC los utilizaron el 7,7%.

Gráfico 13: ¿Ha experimentado en el último año alguna situación que haya requerido la intervención de...?



Finalmente, si se analiza la satisfacción con la actuación de los servicios municipales de atención de emergencias desde el punto de vista del distrito de residencia de los entrevistados, cabe destacar que, en el caso del Samur-PC, el rango de dispersión de la satisfacción es relativamente pequeño, pues oscila entre el 7 que le asignan los residentes en Villa de Vallecas y el 8,2 de Chamartín, otorgándole doce distritos valores por encima de la media. Para los Bomberos, la valoración es igualmente muy positiva y con un elevado grado de consenso, oscilando entre el 6,9 que le dan los residentes en Hortaleza y el 7,9 de los ciudadanos de Vicálvaro.

Tabla 4: Satisfacción con los Bomberos y el SAMUR-Protección Civil según distrito de residencia. Media en una escala de 0 a 10.

Satisfacción con...	Los bomberos		SAMUR Protección civil	
	(N)	Media	(N)	Media
Centro	115	7,7	116	7,9
Arganzuela	113	7,2	115	7,5
Retiro	116	7,3	116	7,3
Salamanca	119	7,6	119	7,5
Chamartín	113	7,8	111	8,2
Tetuán	116	7,4	118	7,4
Chamberí	112	7,3	114	7,5
Fuencarral-El Pardo	114	7,5	116	7,5
Moncloa-Aravaca	112	7,2	114	7,7
Latina	115	7,6	118	7,8
Carabanchel	119	7,9	119	8,0
Usera	118	7,5	120	7,8
Puente de Vallecas	113	7,6	117	7,8
Moratalaz	112	7,6	116	7,8
Ciudad Lineal	118	7,4	120	7,7
Hortaleza	115	6,9	116	7,1
Villaverde	116	7,8	119	7,8
Villa de Vallecas	119	7,0	119	7,0
Vicálvaro	111	7,9	117	8,0
San Blas	117	7,6	118	7,9
Barajas	114	7,2	119	7,4
Madrid	2419	7,5	2456	7,7

3.13.5.2. Estudios sectoriales

Desde el Área de Acción de Seguridad y Emergencias en 2012 se han realizado dos estudios sectoriales que puede consultarse en sitio web del [Observatorio de la Ciudad](http://observatorio.de.la.ciudad.madrid.es) en madrid.es.

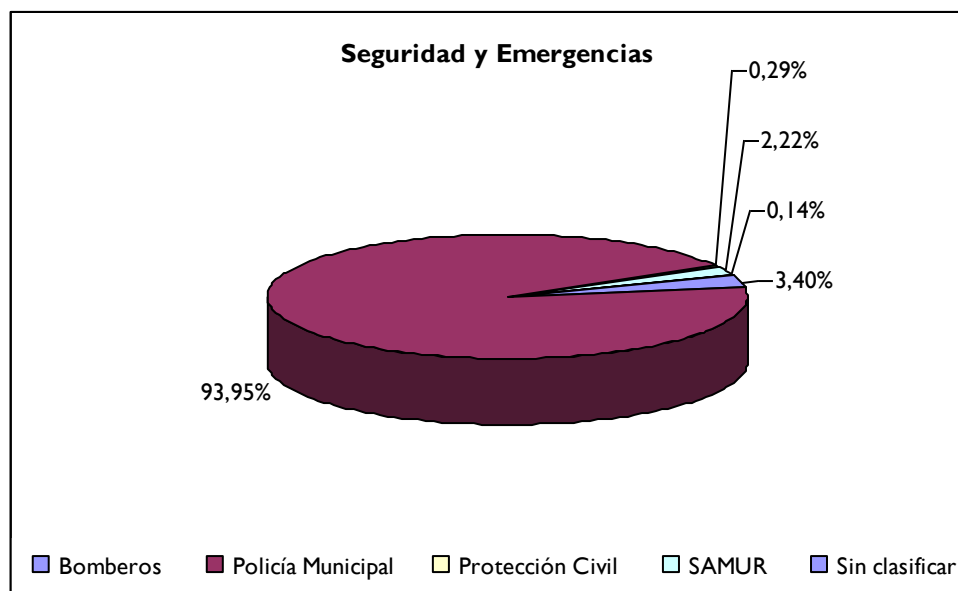
Nombre del Estudio. Año	Órgano Promotor
Informe Anual de Satisfacción de Usuarios. Calidad Percibida en relación a la asistencia. SAMUR-Protección Civil. 318/2012/Estudios de Satisfacción de Usuarios	Subdirección General de SAMUR-Protección Civil, perteneciente al Área de Gobierno de Seguridad y Emergencias

Nombre del Estudio. Año	Órgano Promotor
Informe Anual de Satisfacción de Clientes Externos. Calidad Percibida en relación a la Accesibilidad. SAMUR-Protección Civil. 317/2012/Estudios de Satisfacción de Usuarios	Subdirección General de SAMUR-Protección Civil, perteneciente al Área de Gobierno de Seguridad y Emergencias
Proyecto Acercamiento: Los hijos de la inmigración magrebi en San Cristóbal de los Ángeles. 346/2012/ Estudios para el análisis de situación y necesidades	Subdirección General de Régimen Jurídico y Formación de Seguridad y Emergencias-Departamento de Estudios y Análisis

3.13.6. Sugerencias y reclamaciones

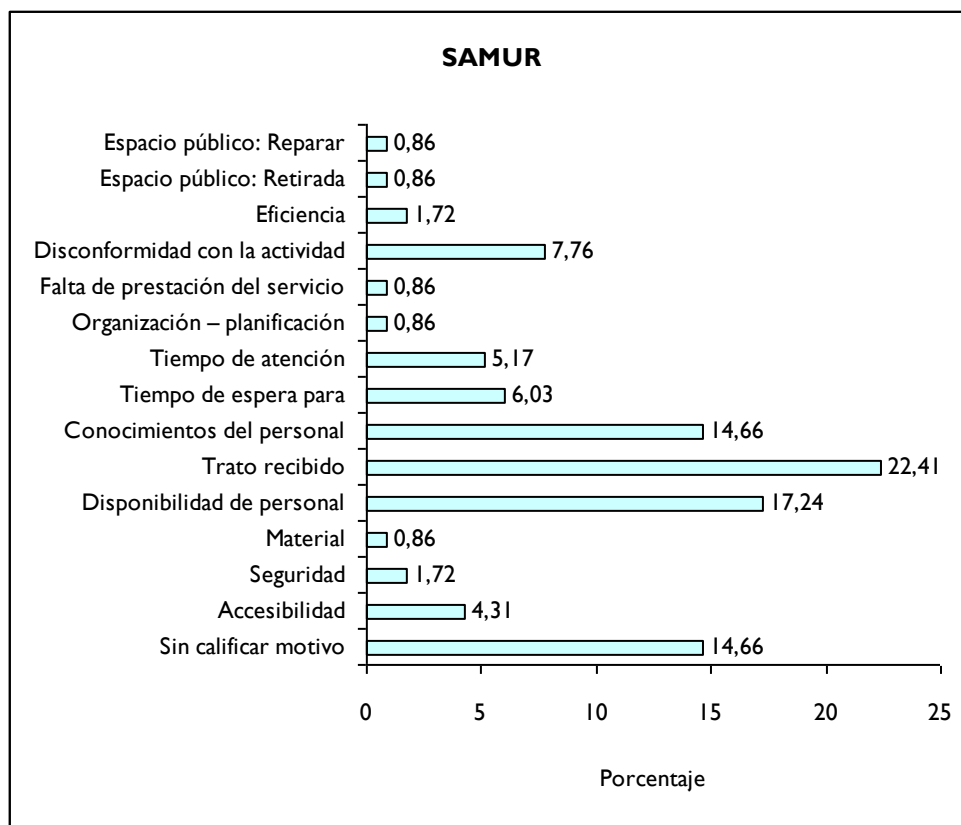
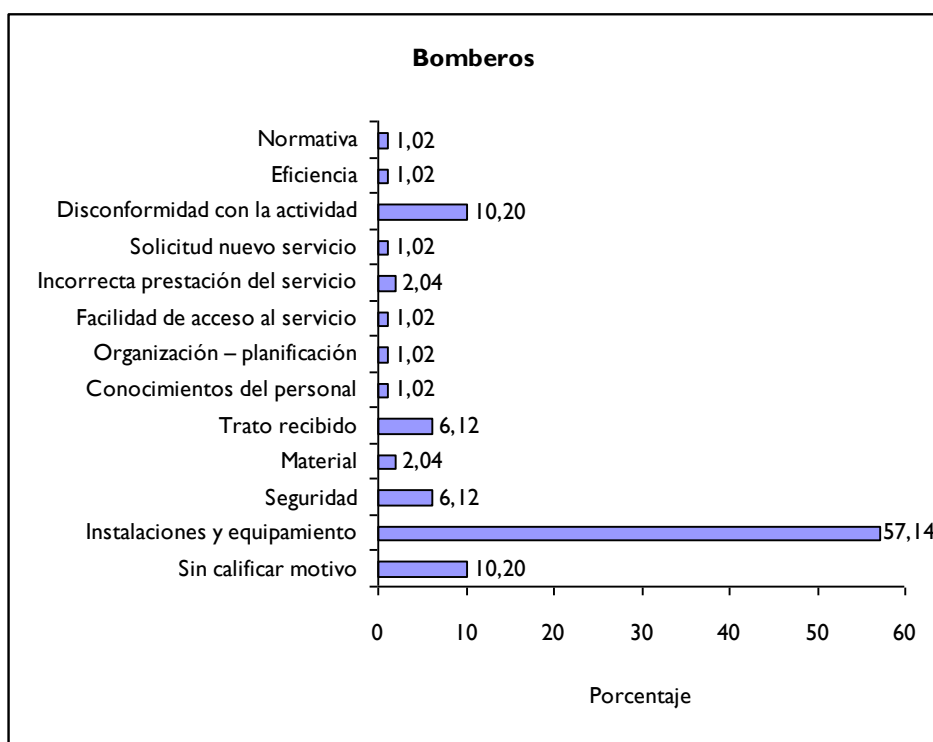
En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Seguridad y Emergencias”, las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el **6,62%** (2.793) del total de las tramitadas en 2012.

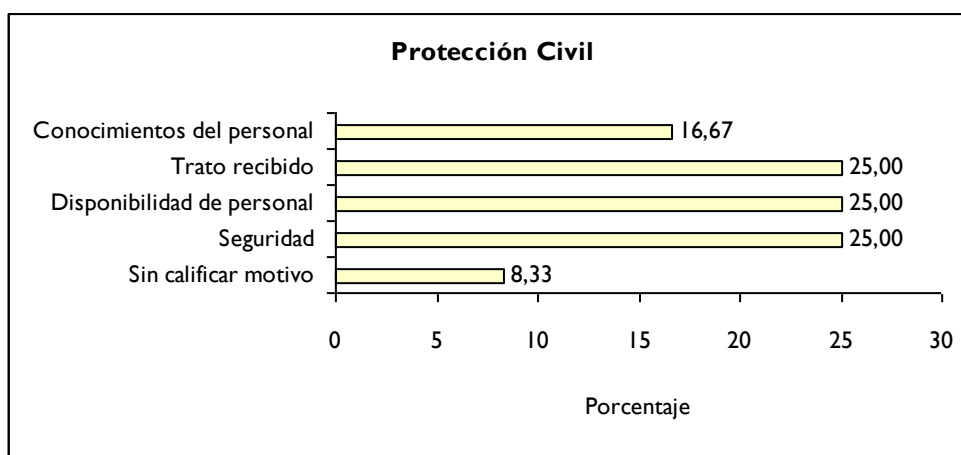
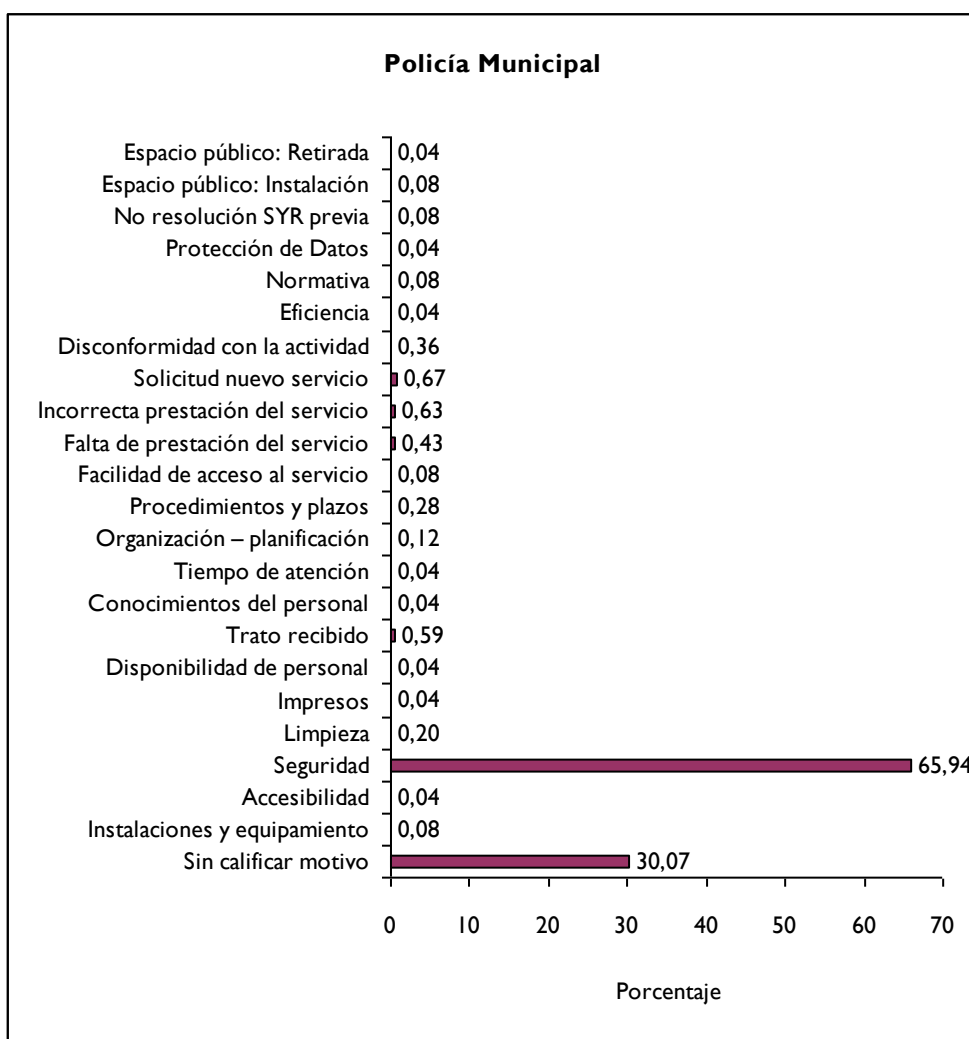
Por **submaterias** y en lo que se refiere a las tramitadas por SYR, la gran mayoría de las reclamaciones y sugerencias presentadas son relativas a “Policía Municipal”, con un **93,95%** (2.625) sobre el total. En segundo lugar aparece “Bomberos” con un **3,40%** (95), la tercera “SAMUR” con un **2,22%** (62) y en último lugar, “Protección Civil”, con un **0,29%** (8). De las 95 sugerencias y reclamaciones relativas a la submatría “Bomberos”, 57 hacen referencia al servicio prestado y el resto (38) se referían a la decisión del traslado del Parque 6º de Bomberos.



(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2013.

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** se recogen en la siguiente Tabla:

	Bomberos	Policía Municipal	Protección Civil	SAMUR
Tiempo medio de contestación	58,30	49,94	32,20	27,94
Contestadas (1/4/2013)	93	2.451	7	60
Total submateria	95	2.625	8	62
Sin contestar	2	174	1	2
% Menos de 15 días	12,90	24,48	57,14	38,33
% Menor o igual a 30	20,43	39,78	71,43	65,00

3.14. Servicios Sociales

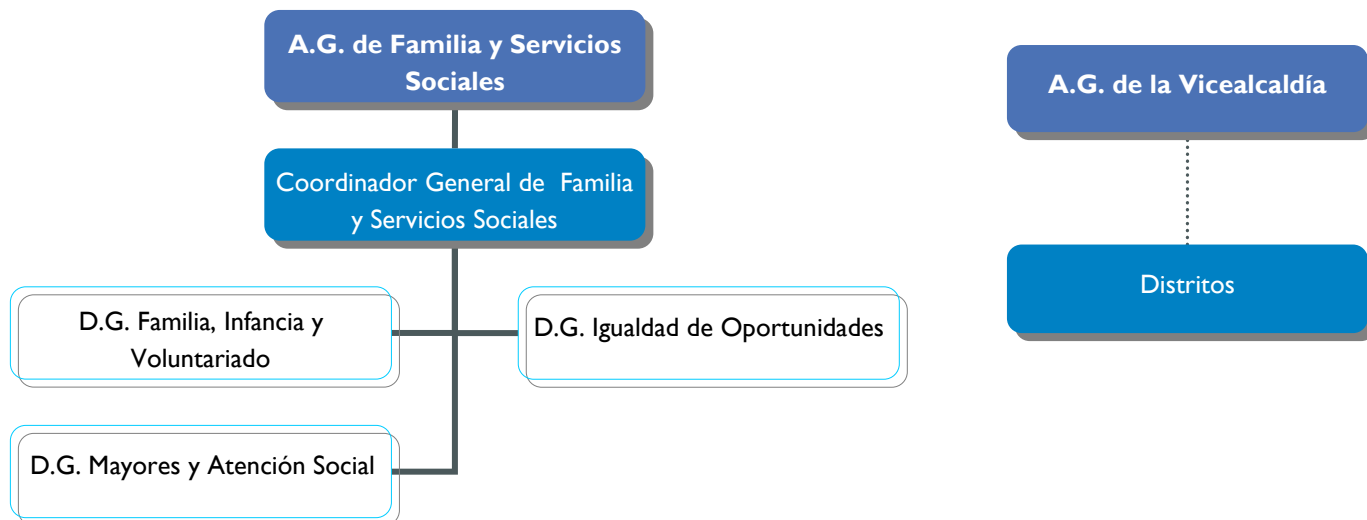
3.14.1. Ámbito de actuación y recursos

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 de 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 red de centros de atención a la infancia y adolescencia.
- 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 2012

















Presupuesto del Área de Acción “Servicios Sociales”

Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Servicios Sociales en 2012	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	294.047.452,36
Empresas Municipales	
Total Ayuntamiento, Organismos Autónomos y Empresas Municipales	294.047.452,36
Eliminaciones	-169.361,59
Total consolidado	293.878.090,76

Evolución del presupuesto no financiero consolidado ejecutado en el AA Servicios Sociales		
	Presupuesto ejecutado en el AA Servicios Sociales	% respecto a Presupuesto total consolidado de Ayuntamiento, OAAA y Empresas Municipales
2009	298.099.013,98	5,81%
2010	386.487.783,06	7,15%

Evolución del presupuesto no financiero consolidado ejecutado en el AA Servicios Sociales		
	Presupuesto ejecutado en el AA Servicios Sociales	% respecto a Presupuesto total consolidado de Ayuntamiento, OAAA y Empresas Municipales
2011	293.276.474,62	6,20%
2012	293.878.090,76	6,94%

3.14.2. Principales indicadores

Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Servicios Sociales.	Porcentaje	GM	5,81	7,15	6,20	6,94	-		5,86
Tasa de cobertura de la atención social primaria.	Usuarios x 10,000 hab	GM	1.675	1.387	1.500	1.445	-		1.269
Personas atendidas en Atención Social Primaria.	Total personas	GM	551.353	455.442	490.946	469.421	-		410.719
Beneficiarios de prestaciones sociales de carácter económico.	Total beneficiarios	GM	7.253	6.232	7.868	5.590	-		6.956
Personas atendidas en urgencias sociales individuales.	Total personas	GM	1.556	1.384	1.679	2.180	-		1.262
Llamadas atendidas en Samur Social.	Total de llamadas	GM	53.027	53.362	53.440	52.430	-		50.381
Personas sin hogar atendidas en los recursos de acogida.	Total personas	GM	6.518	6.422	6.208	6.854	-		4.383
Personas sin hogar atendidas por Equipos de Calle.	Total personas	GM	1.096	1.077	1.134	1.114	-		1.017
Tasa de atención social a mayores de 65 años.	Prestaciones x 100 mayores	GM	28,6	28,5	30,5	30,8	-		26,4
Gasto no financiero en atención social por persona mayor.	Euros x persona mayor	GM	323,72	434,24	307,63	303,78	-		299,48
Solicitudes de atención a la dependencia.	Total solicitudes	C	31.436	23.022	21.820	17.169	-		24.859
Centros de día de mayores.	Total de centros	GM	105	105	103	103	-		90
Usuarios de los Centros de Día de mayores.	Total usuarios	C	7.394	7.425	7.416	7.103	-		6.092
Centros municipales de mayores.	Total de centros	GM	84	85	89	89	-		81

Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Participantes en actividades de los Centros Municipales de Mayores.	Total de socios	GM	254.362	277.865	284.510	302.918	-	↑	213.888
Domicilios de mayores con servicio de teleasistencia.	Total domicilios	GM	91.983	98.227	105.133	109.066	-	↑	85.270
Mayores usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio.	Total usuarios	GM	54.400	49.330	48.984	45.566	-	↓	43.142
Domicilios de personas con discapacidad atendidos por el Servicio de Ayuda a Domicilio.	Total domicilios	GM	2.910	2.735	2.680	2.446	-	↓	2.104
Tasa de atención social familiar.	Prestaciones familiares x 10.000 familias	GM	5,6	7,0	6,5	7,1	-	↑	5,1
Prestaciones de apoyo a la conciliación de la vida familiar y laboral.	Total prestaciones	GM	29.610	29.602	24.788	23.985	-	↓	21.863
Familias atendidas en los recursos de apoyo a la familia.	Total familias	GM	21.955	26.723	23.889	25.649	-	↑	18.861
Familias en dificultad social atendidas en recursos sociales municipales.	Total familias	GM	7.463	8.934	10.668	12.083	-	↑	8.121
Mayores usuarios del programa de comidas a domicilio.	Total usuarios	GM	1.757	2.093	2.147	2.181	-	↔	1.792
Menores atendidos en prestaciones de apoyo a la conciliación y prevención del riesgo social.	Total menores	GM	7.404	6.496	3.667	3.109	-	↓	5.380
Menores en dificultad social atendidos en recursos sociales municipales.	Total de menores	GM	17.317	18.971	22.819	32.844	-	↑	18.208
Satisfacción ciudadana con los servicios sociales municipales.	Media (escala 0-10)	C				5,9	-	↑	-








Notas:

D.N.C = Datos No Cargados

ND= Datos no disponibles

En la columna "Tipología" se señala si el indicador recoge información relativa a las competencias municipales, es decir, es de gestión municipal -GM-, o bien si se trata de un indicador de contexto o de ciudad -C-.

Variación

 Incremento positivo
  Decremento positivo
  Incremento negativo
  Decremento negativo
 Variación <+2%,>2%
  Incremento indicador contexto
  Decremento indicador contexto

En la columna "Media periodo disponible" se calcula la media de los datos disponibles para cada indicador, siendo la fecha límite de inicio de la serie el año 2004.

3.14.3. 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 2012 era el siguiente:

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Apoyo a la familia	5	-	5	-	-
Atención a las personas discapacitadas y sus familias	2	-	2	-	-
Atención a los menores	5	-	4	-	1
Atención social primaria	4	-	4	-	-
Ayuda a domicilio	2	-	2	-	-
Centros de día	1	-	1	-	-
Centros de mayores	9	7	2	-	-
Envejecimiento activo y saludable	11	-	11	-	-
Intervención con menores en situación de riesgo	6	-	5	-	1
Prevención y atención a la violencia en el ámbito familiar	3	-	3	-	-
Teleasistencia sociosanitaria	3	-	3	-	-
Total	51	7	42	-	2

3.14.4. Compromisos de calidad

En el ámbito del Área de Acción “Servicios Sociales” el Ayuntamiento de Madrid tiene aprobadas cinco 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**, aprobadas en el año 2010, la **Carta de Servicios de Ayuda a Domicilio** aprobada en el año 2011, y la **Carta de Servicios de SAMUR Social** aprobada el 15 de marzo de 2012.



Carta de Servicios de Teleasistencia Domiciliaria

Fecha Aprobación: 10 de julio de 2008
 Fecha Evaluación 2012: 25 de febrero de 2013


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, ...-). Los **compromisos** de calidad asumidos en relación a este servicio son:

 Nivel de calidad no alcanzado D.N.C = Datos No Cargados

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Con carácter excepcional, las personas mayores de 80 años en cualquier tipo de circunstancias, podrán tramitar la Teleasistencia de manera telefónica a través del 010 o de modo presencial en las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid, al igual que las personas con edades comprendidas entre los 65 y los 79 años que vivan solos.				
Personas que, cumpliendo los requisitos establecidos, tramitan la Teleasistencia a través del 010.	-	-	-	6.640
Personas que, cumpliendo los requisitos establecidos, tramitan la Teleasistencia a través las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid.	-	-	-	1.390
Compromiso 02.- 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. Este compromiso y su indicador <u>se eliminan</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Horario de atención telefónica directa en todas las centrales de Teleasistencia 24 horas al día todos los días del año.	-	-	-	100
Compromiso 02.- 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 bajas justificadas por el servicio de Teleasistencia Domiciliaria.	100	100	100	100
Compromiso 03.- 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. Estándar 100%.	93	100	100	 95,30
Compromiso 04.- El tiempo medio de atención de cualquier llamada que realice el usuario/a será menor de 1 minuto.				
Porcentaje de llamadas atendidas en menos de 1 minuto por el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria. Estándar 100%. Indicador eliminado Evaluación 2012.	-	-	-	 98,2
Tiempo medio de atención de las llamadas recibidas.	-	-	-	-

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.				
Compromiso 05.- Cuando la llamada sea por un caso de necesidad, y siempre que el usuario/a esté solo o acompañado de alguien sin capacidad para resolver la situación, 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. Estándar 100%.	100	100	100	 91,30
Compromiso 06.- El correcto funcionamiento de todos los dispositivos de Teleasistencia se comprobará cada 15 días y las averías que impidan la comunicación con el servicio se repararán en 48 horas.				
Comprobaciones de Teleasistencia efectuadas cada 15 días. Estándar 100%.	95	92	93,60	100
Reparaciones efectuadas de los aparatos de Teleasistencia efectuadas en 48 horas o menos desde la detección de la avería. Estándar 100%.	85	100	100	 97,30
Compromiso 07.- Cada usuario/a recibirá, al menos, dos llamadas de seguimiento al mes, a través de un teleoperador con quien mantendrá una relación directa y personalizada.				
Usuarios que reciben, al menos, dos llamadas de seguimiento al mes por el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.	93	98,10	95,90	100
Compromiso 08.- Todos los usuarios serán informados 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.				
Usuarios de Teleasistencia que, habiendo solicitado el servicio de asesoramiento, han sido atendidos	D.N.C.	D.N.C.	100	100
Usuarios informados sobre el servicio de asesoramiento del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.	97	D.N.C.	100	100
Compromiso 09.- Todo el personal que trabaja en el servicio de teleasistencia domiciliaria tendrá la titulación exigida y recibirá una formación específica de al menos 15 horas para las funciones que realiza.				
Profesionales en el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria con la titulación exigida.	100	100	100	100
Trabajadores del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria que han recibido formación específica durante 15 horas anuales o más.	100	100	33,71	100
Compromiso 10.- Para garantizar la seguridad y la tranquilidad de los usuarios/-as, los trabajadores que acudan al domicilio, así como los dispositivos estarán perfectamente identificados como municipales, portando el logotipo del Ayuntamiento de Madrid, en lugar bien visible.				
Terminales correctamente identificadas por el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria. Estándar 100%.	80,20	87	87	 82,70
Trabajadores del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria correctamente identificados.	93,80	100	100	100
Porcentaje de vehículos correctamente identificados. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012. Estándar 100%.	D.N.C.	D.N.C.	100	 59


Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 11.- Todo el personal que presta el servicio, atenderá a los usuarios con un trato amable y respetuoso. El 90% de los usuarios valorará la satisfacción con el trato recibido con una puntuación igual a 8 o superior (en una escala de 0 a 10). Este compromiso se creó en la Evaluación 2011				
Satisfacción de los usuarios del servicio de Teleasistencia con el trato recibido. Estándar 95%. Indicador <u>modificado</u> Evaluación 2012.	-	-	-	 90,3
Compromiso 12.- El servicio de Teleasistencia se prestará de tal forma que el 90% de los usuarios lo valoren con una puntuación de 8 o superior (en una escala de 0 a 10) y que el 95% lo considere recomendable para otras personas.				
Satisfacción de los usuarios con el servicio de Teleasistencia. Indicador <u>modificado</u> Evaluación 2012.	98	99,10	98,90	87,10
Usuarios que considera recomendable el servicio para personas en similares circunstancias a las suyas.	-	-	-	99,30
Compromiso 13.- Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones 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, reclamaciones y felicitaciones tramitadas se contestará en menos de dos meses. El 60% se contestará en un plazo inferior a 30 días desde su presentación. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días desde su presentación. Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas al Servicio de Teleasistencia Domiciliaria. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	40	34	33	56
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Servicio de Teleasistencia Domiciliaria contestadas en 15 días o menos. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	55	41,10	78,79	40,68
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Teleasistencia Domiciliaria contestadas entre 16 días y 2 meses. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	45	55,80	21,21	D.N.C.
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	66,1
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	30



Carta de Servicios de Centros de Día


Fecha Aprobación: 8 de abril de 2010
 Fecha Evaluación 2012: 4 de abril de 2013

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 los **compromisos** asumidos son:

 Nivel de calidad no alcanzado D.N.C = Datos No Cargados

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Todos los usuarios/as y/o 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.				
Porcentaje de usuarios y/o familiares informados de los programas y actividades que se desarrollan en el Centro de Día.	-	-	100	100
Compromiso 02.- 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 Plan de Atención Personalizado 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.				
Porcentaje de usuarios y/o familiares y/o cuidador que recibe información sobre la revisión de su Plan de Atención Personalizado	-	-	D.N.C.	100
Porcentaje de usuarios con su Plan de Atención Personalizado revisado.	-	-	D.N.C.	100
Porcentaje de usuarios de Centros de Día con Plan de Atención Personalizado.	-	-	100	100
Compromiso 03.- 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.				
Porcentaje de bajas de usuarios de Centro de Día debidamente justificadas.	-	-	100	100
Compromiso 04.- Todo el personal que presta el servicio atiende a los usuarios de una manera adecuada, amable y respetuosa, utilizando un lenguaje comprensible. La satisfacción de los usuarios con el trato recibido será igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10.				
Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la evaluación 2012.				
Porcentaje de usuarios que valoran con 8 o mas la satisfacción con el trato recibido. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012. ESTANDAR 90%.	-	-	90,10	 77,8
Satisfacción de los usuarios del Servicio de Centros de Día con el trato recibido. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012	-	-	-	-
Compromiso 05.- 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.				

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Porcentaje de familias de los Centros de Día que reciben servicios de información y apoyo a las familias.	-	-	100	100
Compromiso 06.- 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).				
Porcentaje de técnicos de los Centros de Día con titulación exigida.	-	-	100	100
Compromiso 07.- 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 0 a 10.				
Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la evaluación 2012. El servicio se presta en un horario conveniente para responder de manera personalizada y flexible a las necesidades de los usuarios y sus familias. La valoración media de los usuarios con el horario será igual o superior a 8 (en una escala de 0 a 10).				
Porcentaje de usuarios familiares satisfechos con el horario de los Centros de Día. Estándar 80%. Indicador <u>eliminado</u> evaluación 2012.	-	-	80,90	 67,4
Satisfacción de los usuarios del Servicio de Centros de Día con el horario. Indicador <u>nuevo</u> evaluación 2012.	-	-	-	-
Compromiso 08.- 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 0 a 10.				
Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la evaluación 2012. El equipamiento y la confortabilidad de las instalaciones físicas de todos los Centros de Día son adecuados para el servicio que se presta. La valoración media de los usuarios con las instalaciones de los Centros de Día será igual o superior a 8 (en una escala de 0 a 10).				
Porcentaje de usuarios que valoran con 8 o más la satisfacción con el equipamiento y la confortabilidad. ESTANDAR 80%. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	-	-	71,90	 66,6
Satisfacción de los usuarios con las instalaciones físicas de los Centros de Día. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Compromiso 09.- Los menús de todos los Centros de Día son nutricionalmente adecuados y están adaptados a las necesidades personales de cada uno de los usuarios.				
Porcentaje de Centros de Día que ofrecen menús adaptados a las necesidades personales de los usuarios.	-	-	100	100
Compromiso 10.- Todos los Centros de Día disponen de aseos adaptados y baños geriátricos para facilitar el adecuado servicio de aseo y cuidado personal.				
Porcentaje de Centros de Día dotados con aseos adaptados y baños geriátricos.	-	-	100	100
Compromiso 11.- 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.				
Porcentaje de vehículos adaptados para el traslado de los usuarios a los Centros de Día.	-	-	100	100
Compromiso 12.- 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.				

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Porcentaje de Centros de Día para enfermos de Alzheimer dotados con sistema electrónico de control de acceso.	-	-	100	100
Compromiso 13.- 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.				
Porcentaje de trabajadores de los Centros de Día con indumentaria adecuada.	-	-	100	100
Porcentaje de trabajadores de los Centros de Día con tarjeta de identificación..	-	-	80,96	100
Compromiso 14.- El servicio de Centros de Día se prestará de tal forma que los usuarios estén satisfechos con el mismo y lo valoren con una puntuación media de 8 o superior (en una escala de 0 a 10). Al menos el 85% lo considerará recomendable para otras personas.				
Este compromiso ha sido <u>modificado</u> tras la evaluación 2012.				
El servicio de Centros de Día se prestará de tal forma que los usuarios estén satisfechos con el mismo y lo valoren con una puntuación media de 8 o superior (en una escala de 0 a 10). Al menos el 90% lo considerará recomendable para otras personas.				
Porcentaje de usuarios que valora el servicio de los Centros de Día con una puntuación de 8 o superior (en una escala de 0 a 10). ESTANDAR 85%. Indicador eliminado evaluación 2012.	-	-	D.N.C.	 68
Satisfacción global de los usuarios del servicio de Centros de Día. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Porcentaje de usuarios que considera el servicio de Centros de Día recomendable para otras personas. Indicador <u>modificado</u> Evaluación 2012 Usuarios que consideran el servicio de Centros de Día recomendable para otras personas	-	-	D.N.C.	97,2
Compromiso 15.- Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones 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, reclamaciones y felicitaciones tramitadas se contestará en menos de dos meses. El 60% se contestará en un plazo igual o inferior a 30 días desde su presentación. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días o menos desde su presentación.				
Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados en los Centros de Día. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	140	41
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días siguientes a su presentación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	27,85	24
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los Centros de Día contestadas en el plazo máximo de un mes. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	59,28	D.N.C.
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	42

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	41

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

Fecha Aprobación: 15 de julio de 2010

Fecha Evaluación 2012: 25 de abril de 2013

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. En la prestación de estos servicios se asumen los siguientes compromisos:

● Nivel de calidad no alcanzado D.N.C = Datos No Cargados

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- 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. Compromiso nuevo Evaluación 2011				
Personas atendidas en los Centros de Servicios Sociales. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012. ESTANDAR 490.000	-	-	-	● 469.421
Distritos con horario continuado de atención al público. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Compromiso 02.- La atención personalizada por parte de un trabajador social en los Centros de Servicios Sociales se realizará siempre mediante cita previa.				
Personas atendidas con cita previa en los Centros de Servicios Sociales.	-	-	275.000	297.199
Compromiso 03.- En el 100 % de los casos, la primera entrevista con un trabajador social, a partir de la petición de cita, tendrá lugar en un plazo máximo de 8 días.				
Porcentaje de primeras entrevistas realizadas en un plazo máximo de 8 días en los Centros de Servicios Sociales.	-	-	63	100

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 04.- Todas 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.				
Porcentaje de casos urgentes atendidos en el mismo día en que se solicita en los Centros de Servicios Sociales	-	-	100	100
Compromiso 05.-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. La valoración media del trato recibido será de una puntuación igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10.				
Satisfacción de las personas usuarias en relación al trato y la atención recibida del personal de los Centros de Servicios Sociales	-	-	8	8
Compromiso 06.- 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. La puntuación media de la atención personalizada recibida será igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10.				
Satisfacción de las personas usuarias en relación a la atención personalizada del trabajador social.	-	-	8	8
Compromiso 07.- A todas las personas que, según la valoración profesional realizada, precisan apoyo social y seguimiento por su situación personal o familiar, se les asigna un trabajador social de referencia según la zona en la que se reside. Este profesional asegura la coherencia de la atención social que se presta tanto a la persona como a su núcleo familiar. Compromiso nuevo Evaluación 2011				
Personas con trabajador social de referencia asignado por los Centros de Servicios Sociales.	-	-	D.N.C.	100
Compromiso 08.- La red de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid dispone de un Centro de Servicios Sociales por cada 100.000 habitantes, y con una proporción de 1 trabajador social por cada 6.000 habitantes, para garantizar la proximidad de la atención social al entorno de convivencia de las personas.				
Centros de Servicios Sociales en funcionamiento.	-	-	35	36
Centros de Servicios Sociales por cada 100.000 habitantes.	-	-	1	1
Trabajadores Sociales por cada 6.000 habitantes.	-	-	1	1
Compromiso 09.- Las solicitudes de prestaciones sociales municipales se valoran por un trabajador social en un plazo máximo de 21 días hábiles, a partir de la entrega de toda la documentación requerida, asegurando la homogeneidad y la equidad en el proceso.				
Solicitudes valoradas en un plazo máximo de 3 meses por los Centros de Servicios Sociales. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	-	-	87	100
Solicitudes valoradas en un plazo máximo de 21 días hábiles. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Compromiso 10.- Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones 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, reclamaciones y felicitaciones tramitadas en relación a los servicios prestados se contestarán en 15 días o menos. El 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo inferior a 30 días desde su presentación. El tiempo medio de contestación será de 30 días. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes				

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
a su presentación.				
Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencia y Reclamaciones.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados por los Centros de Servicios Sociales. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencia y Reclamaciones.	-	-	71	35
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados contestadas dentro de los 15 días hábiles desde su presentación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencia y Reclamaciones.	-	-	60	23,47
Porcentaje de Sugerencias y Reclamaciones relativas a los Centros de Servicios Sociales contestadas entre 16 y 30 días. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencia y Reclamaciones.	-	-	40	63
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencia y Reclamaciones.	-	-	-	36,8
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencia y Reclamaciones.	-	-	-	44

Carta de Servicios del Servicio de Ayuda a Domicilio


Fecha Aprobación: 28 de abril de 2011

Fecha Evaluación 2012: 28 de febrero de 2013

El **Servicio de Ayuda a Domicilio** tiene como objetivo proporcionar a las personas mayores y a las personas con discapacidad la posibilidad de permanecer en su medio habitual de convivencia, contribuyendo así a la mejora de su calidad de vida. Incluye una serie de atenciones o cuidados personales, domésticos, sociales y técnicos, y se presta mediante auxiliares domiciliarios de entidades colaboradoras, que acuden a los hogares de los usuarios. Las unidades gestoras del Servicio de Ayuda a Domicilio son cada uno de los Centros de Servicios Sociales distribuidos entre los 21 Distritos de la Ciudad de Madrid, y se presta mediante auxiliares domiciliarios de entidades colaboradoras, que acuden a los hogares de los usuarios. Los **compromisos** que se recogen en la Carta de Servicios de los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid son:

 Nivel de calidad no alcanzado D.N.C = Datos No Cargados

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Todos los usuarios/as del Servicio de Ayuda a Domicilio recibirán, al ser dados de alta, un documento informativo sobre las características del servicio y otro documento con los detalles de la prestación en cuanto a horarios, número de horas, tareas que se incluyen, auxiliares asignados, nombre del coordinador y teléfonos de contacto.				
Usuarios/as del Servicio de Ayuda a Domicilio dados de alta que reciben un documento informativo sobre el servicio y con los detalles de la prestación.	-	-	100	100

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 02.- Todos los profesionales del Servicio de Ayuda a Domicilio que prestan el servicio tienen los conocimientos y la formación adecuados, de forma que la valoración media de los usuarios sea igual o superior a 8 (en una escala de 0 a 10).				
Auxiliares del Servicio de Ayuda a Domicilio que han recibido la formación previa requerida.	-	-	100	100
Coordinadores y Ayudantes de Coordinación de las entidades colaboradoras en el Servicio de Ayuda a Domicilio que tiene la titulación y experiencia requeridas.	-	-	100	100
Entidades colaboradoras en el Servicio de Ayuda a Domicilio que cuentan con un plan de formación continua.	-	-	100	100
Satisfacción de los usuarios de Ayuda a Domicilio con la competencia técnica del personal que les atiende.	-	-	8,76	8,33
Compromiso 03.- Todo el personal que presta el servicio atiende a los usuarios con un trato amable y respetuoso. El 90% de los usuarios valorará la satisfacción con el trato recibido con una puntuación igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10.				
Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Todo el personal que presta el servicio atiende a los usuarios con un trato amable y respetuoso. La valoración media de los usuarios con el trato recibido será igual o superior a 8 (en una escala de 0 a 10).				
Porcentaje de usuarios de la ayuda a Domicilio que valoran el trato recibido con una puntuación de 8 o mas en una escala de 0 a 10. ESTANDAR 90%. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	-	-	91	 81,1
Satisfacción de los usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio con el trato recibido por el personal. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Compromiso 04.- Todo el personal que presta directamente el Servicio irá debidamente identificado con el logotipo municipal y el de la entidad colaboradora.				
Este compromiso y su indicador <u>se eliminan</u> consecuencia de la Evaluación 2012.				
Porcentaje de profesionales del Servicio de Ayuda a Domicilio que van debidamente identificados. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2102.	-	-	100	100
Compromiso 04.- Las empresas prestadoras del servicio dotarán a los Auxiliares del uniforme con el logotipo del Ayuntamiento de Madrid, que estará perfectamente visible.				
Compromiso nuevo Evaluación 2012.				
Profesionales que disponen de uniforme con el logotipo del Ayuntamiento de Madrid. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Coordinadores que disponen de tarjeta identificativa. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Compromiso 05.- El servicio de Ayuda a Domicilio se prestará de tal forma que los usuarios lo valoren en promedio con una puntuación de 8 o superior (en una escala de 0 a 10) y que el 95% lo considere recomendable para otras personas.				
Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Ayuda a Domicilio.	-	-	8,62	8,29
Usuarios que consideran el Servicio de Ayuda a Domicilio recomendable.	-	-	97,10	97,4
Compromiso 06.- Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones 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				

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
<p>pondrán poner en marcha acciones de mejora del servicio. El 100% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas se contestarán en menos de dos meses. El 60% se contestará en un plazo inferior a 30 días desde su presentación. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días desde su presentación.</p> <p>Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.</p>				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas al Servicio de Ayuda a Domicilio. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	134	90
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Servicio de Ayuda a Domicilio contestadas dentro de los 15 días siguientes a su presentación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	46,27	28,10
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Ayuda a Domicilio contestadas en el plazo máximo de dos meses. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	98,51	94,4
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Servicio de Ayuda a Domicilio contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	52,94
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Servicio de Ayuda a Domicilio desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	35


Carta de Servicios de los Centros de Servicios del SAMUR Social

Fecha Aprobación: 15 de marzo de 2012
 Fecha Evaluación 2012: 11 de abril de 2013

SAMUR SOCIAL que se configura como el servicio que atiende a las Emergencias Sociales y a las Personas Sin Hogar que se encuentran en la calle. Supone un modelo de respuesta a las situaciones de vulnerabilidad social, en definitiva, supone sacar los Servicios Sociales a la calle. Se entiende por situaciones de emergencia social aquellas que se producen por hechos imprevistos y repentinos que generan en las personas situaciones de vulnerabilidad social y que requieren de unas respuestas inmediatas y cualificadas. De igual modo, las personas sin hogar que se encuentran en la calle y que suelen rechazar la asistencia en los dispositivos de la red de Atención a Personas Sin Hogar de la ciudad de Madrid, precisan de un acompañamiento social.

Los servicios del SAMUR SOCIAL se prestan en la sede central, en las bases operativas, unidades Móviles y Equipos de Calle con el fin de ofertar actuaciones rápidas, eficaces y cercanas a la población. Los compromisos que el Ayuntamiento de Madrid asume en la prestación de estos servicios son:

 Nivel de calidad no alcanzado D.N.C = Datos No Cargados

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Garantizar la atención de las necesidades básicas de alojamiento y manutención a quienes requieran dichas prestaciones y hayan sido valorados por el SAMUR SOCIAL en situación de emergencia social.				
Porcentaje de prestaciones de necesidades básicas realizadas por el Samur Social sobre el total de demandas de atención a necesidades básicas valoradas como emergencia social.	-	-	-	84,76
Compromiso 02.-Atender el 80% de las demandas de emergencia social, que requieren una intervención en el lugar de los hechos, en un tiempo medio no superior a 30 minutos.				
Porcentaje de demandas de emergencias atendidas por Samur Social en 30 minutos o en menos.	-	-	-	99,26
Compromiso 03.-Garantizar la atención y cobertura de las necesidades básicas al 100% de personas afectadas que presenten una situación de desprotección como consecuencia de una emergencia colectiva o catástrofe y demanden atención a Samur Social, de forma que los usuarios y usuarias estén satisfechos con la atención recibida y la puntuación media sea de 7 en una escala de 0 al 10.				
Porcentaje de personas atendidas por el Samur Social en las emergencias colectivas que han recibido alguna prestación.	-	-	-	100
Valoración media de los usuarios y usuarias sobre la atención recibida del Samur Social.	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 04.-Dar continuidad a la atención social de las personas sin hogar que permanecen en la calle, garantizando una media de 3 intervenciones mensuales por usuario.				
Media de Intervenciones mensuales realizadas por el Samur Social con Personas sin Hogar en seguimiento por Equipos de calle.	-	-	-	2,34
Compromiso 05.-Proporcionar alojamiento en los recursos de Campaña de Frío a las personas que lo demandan, e intensificar la atención a las personas sin hogar con elevado grado de desarraigo en situación de calle, con una media de 6 intervenciones en el periodo de Campaña de Frío.				
Número de personas distintas acogidas en los recursos específicos activados por el Samur Social en el marco de la Campaña de Frío.	-	-	-	497
Número de intervenciones realizadas por el Samur Social con personas sin hogar en situación de calle con un elevado grado de vulnerabilidad. Estándar 2012 - 100	-	-	-	 95,98
Compromiso 06.-Garantizar que los usuarios/as estén satisfechos/as con la atención telefónica y presencial recibida y que esta puntuación media sea de un mínimo de 8 en una escala de 0 a 10.				
Valoración media de los usuarios y usuarias atendidos telefónicamente por el Samur Social	-	-	-	8,41
Valoración media de los usuarios y usuarias alojados en la Unidad de Estancias Breves de la Central del Samur Social. Indicador nuevo Evaluación 2012.	-	-	-	-
Compromiso 07.-Atender a las personas mayores en situación de grave riesgo, promoviendo en el plazo medio de 7 días las medidas de protección jurídicas en aquellas personas que lo precisen.				
Personas mayores valoradas por Samur Social como Grave Riesgo.	-	-	-	9,81
Tiempo medio de comunicación del Samur Social a las instituciones judiciales de los casos de Grave Riesgo.	-	-	-	3,86

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 08.-Ser fácilmente identificable en todas sus actuaciones, para lo cual quienes presten servicio, irán correctamente uniformados/as e identificados/as. Asimismo todos los vehículos serán identificados con la imagen corporativa del Servicio.				
Porcentaje de profesionales del Samur Social correctamente uniformados e identificados	-	-	-	100
Porcentaje de vehículos del Samur Social identificados con la imagen corporativa del servicio.	-	-	-	100
Compromiso 09.- Atender al menos el 80% de llamadas recibidas y con un tiempo medio de espera no superior a 1 minuto. Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Llamadas registradas por el Samur Social que constaten día y hora. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	-	-	-	40.836
Incidencias anuales por desconexiones de los sistemas de comunicación informático y telefónico de la central de SAMUR SOCIAL. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	-	-	-	100
Porcentaje de llamadas atendidas por el Samur Social. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Tiempo medio de espera de las llamadas atendidas por el Samur Social. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Compromiso 10.- Proporcionar una atención adaptada a las necesidades de los/las usuarios/as y de la ciudadanía, mediante la revisión anual de un 90% de procedimientos de trabajo.				
Porcentaje de procedimientos revisados y actualizados.	-	-	-	92,50
Nuevos procedimientos implantados.	-	-	-	4
Compromiso 11.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados por el Samur Social , contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. Contestar el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo inferior a 30 días desde su presentación. Adoptar las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días desde su presentación. Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el SAMUR Social. Indicador <u>modificado</u> la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	134	165
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por el SAMUR Social contestadas en el plazo máximo de dos meses. Indicador <u>eliminado</u> la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	94,4
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el SAMUR Social contestadas dentro de los 15 días siguientes a su presentación. Indicador <u>modificado</u> la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	55,21
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el SAMUR Social contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	68,71

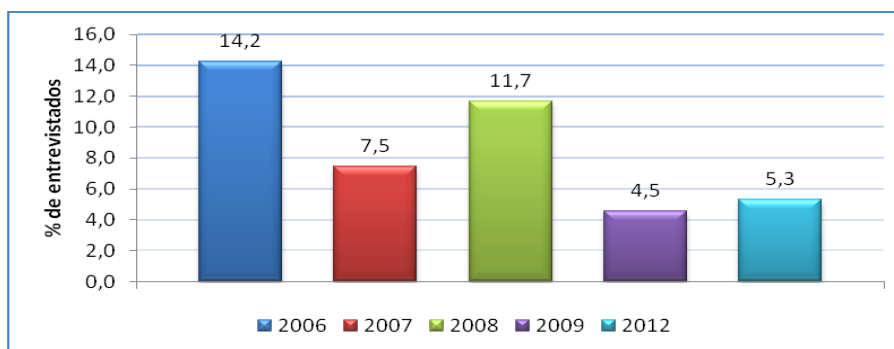
Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el SAMUR Social desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	25

3.14.5. Opinión de la ciudadanía

3.14.5.1. Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos

La Encuesta de calidad de vida y satisfacción con los servicios públicos en la ciudad de Madrid, ha puesto de manifiesto que aunque los problemas de tipo social (a excepción del paro que se ha incluido en el apartado de Economía y Empleo) no aparecen entre las diez primeras posiciones de la agenda sociotrópica ni en la agenda egocéntrica, el 5,3% de los entrevistados mencionan la inmigración como problema de la ciudad, y otro 1,8% citan otro tipo de problemas relacionados con asuntos sociales. Merece la pena destacar cómo el problema de la inmigración ha ido descendiendo en importancia desde 2006 cuando fue mencionado por el 14,2% de los entrevistados.

Gráfico 1: Evolución del problema de la inmigración en la agenda pública. Porcentaje de entrevistados.



Dentro de los aspectos que inciden en la calidad de vida en la ciudad, los entrevistados valoran positivamente la integración social, con un índice de satisfacción de 55,6 en una escala de 0 a 100 puntos, manifestándose muy o bastante satisfechos el 59,8%, frente a un 37,3% de poco o nada satisfechos.

Gráfico 2: Satisfacción con la integración social como aspecto de la calidad de vida en la ciudad. Porcentaje de entrevistados.

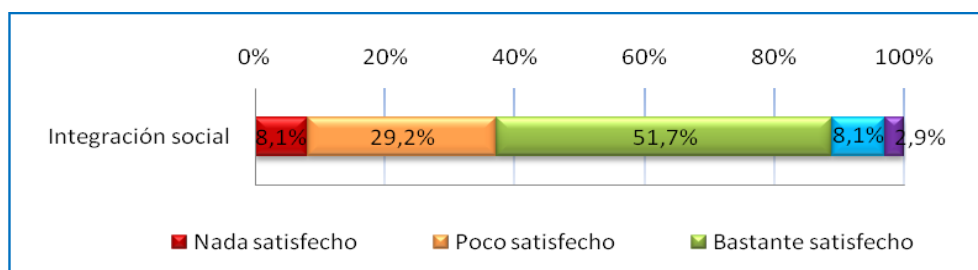
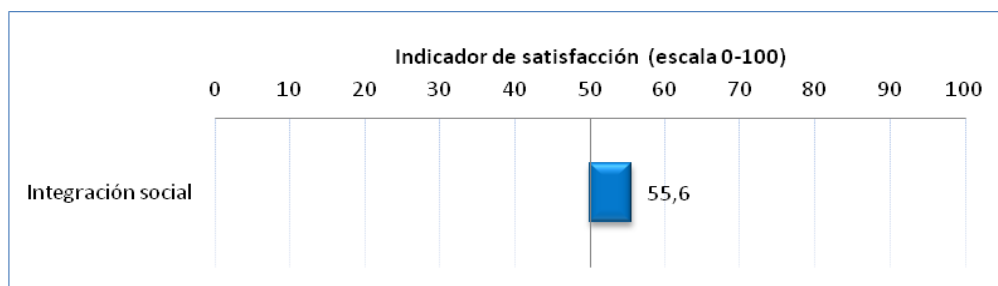
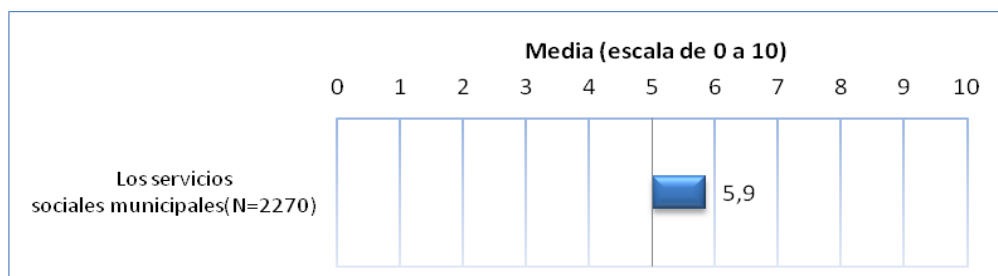


Gráfico 3: Indicador de satisfacción con la integración social como aspecto de la calidad de vida en la ciudad.



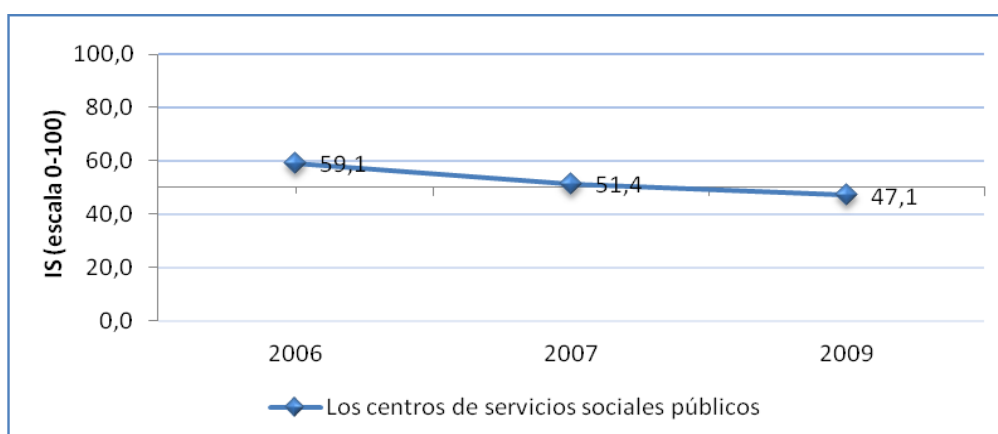
La satisfacción con los servicios sociales municipales alcanza de la puntuación media de 5,9 puntos en una escala de 0 a 10.

Gráfico 4: Satisfacción con los servicios sociales municipales.



En la serie de encuestas de 2006, 2007 y 2009 (no se dispone de dato en 2008) se preguntó por la satisfacción con los centros de servicios sociales públicos de manera general. El indicador de evolución de la satisfacción marca una tendencia a la baja y se sitúa en el área de insatisfacción en la encuesta de 2009 (47,1). En la encuesta de 2012, si bien en una escala de medición diferente a la serie 2006-2009, la valoración parece remontar dicha tendencia.

Gráfico 5: Evolución del indicador de satisfacción con los centros municipales de servicios sociales 2006-2009. (Escala 0-100)



Analizando con más detalle las respuestas a la pregunta de satisfacción con los servicios sociales, encontramos que alrededor de un 10 % de los encuestados (9,9 %) no tiene opinión cuando se le pregunta por su satisfacción con los servicios sociales municipales, un porcentaje que se sitúa en un término medio entre los de las actuaciones o servicios más conocidos por los ciudadanos (0,2 % de la limpieza de las calles) y los menos (29,7 % de la web municipal).

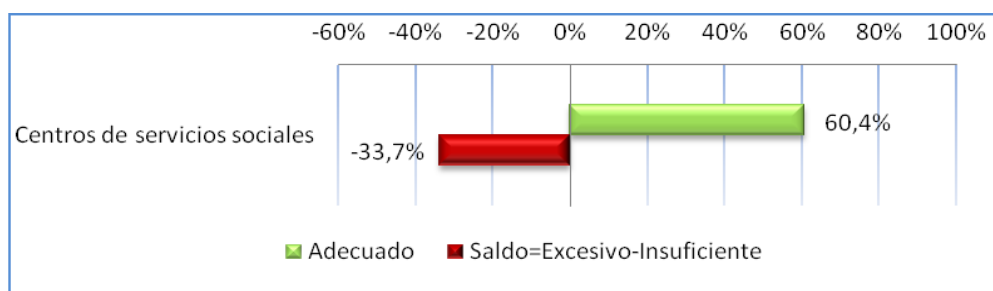
Los servicios sociales municipales (servicios para mayores, personas con discapacidad, inmigrantes, familias, infancia,..) han sido utilizados durante el año anterior a la encuesta por el 31,9 % de los encuestados, un porcentaje que varía en función del perfil del informante.

En la encuesta de 2012 se ha preguntado a los entrevistados sobre la suficiencia de los centros de servicios sociales, encontrando que el porcentaje de ciudadanos que consideran insuficiente este tipo de equipamientos sociales es bastante alto (34,1%); dicho porcentaje ocupa el cuarto lugar, detrás de los servicios en materia de movilidad (como los aparcamientos para residentes, las calles peatonales y el carril bici).

Tabla 1: Valoración de la suficiencia de los centros de servicios sociales disponibles en la ciudad

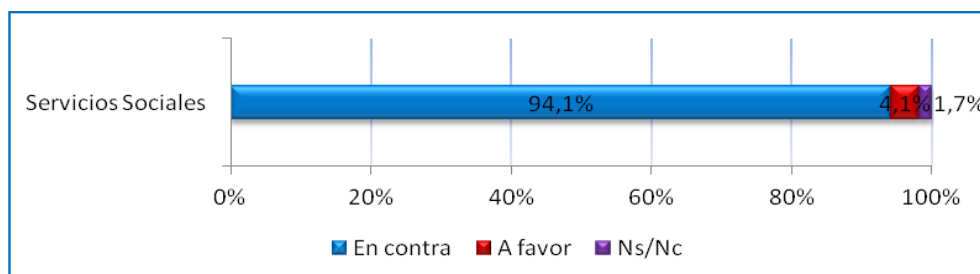
	%	(N)	%	(N)	%	(N)	%	(N)	%	(N)
Servicios sociales	0,4%	10	60,4%	1523	34,1%	859	5,0%	127	100,0%	2520

Gráfico 6: Valoración de la suficiencia de los centros de servicios sociales disponibles en la ciudad. Porcentaje de encuestados que opinan que su número es adecuado y saldo entre los que opinan que es excesivo-insuficiente.



En coherencia con la respuesta dada por los encuestados en relación a la suficiencia de recursos públicos que se destinan a servicios sociales, se muestra la dada por los mismos cuando se les pregunta que se posicionen ante la posibilidad de reducir el gasto público en servicios sociales. El porcentaje de encuestados que se manifiestan en contra (94,1%) es el más alto de todos los servicios por los que se ha preguntado.

Gráfico 7: ¿Estaría a favor o en contra de que el Ayuntamiento gastara menos en servicios sociales? Porcentaje de entrevistados.



A nivel de distrito todos ellos aprueban los servicios sociales con puntuaciones medias que superan en todos los casos el 5,5. Hay seis distritos que valoran la satisfacción con los servicios sociales con una puntuación igual o superior a 6,0, y otros seis que se aproximan a esa nota con un 5,9.

Tabla 2: Satisfacción con los servicios sociales municipales por distrito de residencia. Media en una escala de 0 a 10.

Satisfacción con...	Los servicios sociales municipales	
	(N)	Media
Centro	100	6,3
Arganzuela	101	5,7
Retiro	95	5,5
Salamanca	92	5,5
Chamartín	104	5,8
Tetuán	104	6,2
Chamberí	95	5,9
Fuencarral-El Pardo	110	5,7
Moncloa-Aravaca	113	5,7
Latina	107	5,9
Carabanchel	115	5,6
Usera	113	5,9
Puente de Vallecas	111	5,9
Moratalaz	116	5,9
Ciudad Lineal	111	5,9
Hortaleza	115	5,7
Villaverde	118	6,2
Villa de Vallecas	111	5,6
Vicálvaro	112	6,3
San Blas	116	6,1
Barajas	103	6,0
Madrid	2270	5,9

3.14.5.2. Estudios sectoriales

Desde el Área de Acción de Servicios Sociales en 2012 se han realizado 11 estudios sectoriales que puede consultarse en sitio web del [Observatorio de la Ciudad](http://Observatorio.de.la.Ciudad) en madrid.es.

Nombre del Estudio. Año	Órgano Promotor
Satisfacción con el servicio de Teleasistencia 345/2012/Estudios de satisfacción de usuarios	Dirección General de Mayores y Atención Social
Satisfacción del servicio Respirio Familiar 344/2012/Estudios de satisfacción de usuarios	Dirección General de Mayores y Atención Social

Nombre del Estudio. Año	Órgano Promotor
Satisfacción del servicio de lavandería domiciliaria. 343/2012/Estudios de satisfacción de usuarios	Dirección General de Mayores y Atención Social
Satisfacción del servicio de fisioterapia preventiva y de mantenimiento 342/2012/Estudios de satisfacción de usuarios	Dirección General de Mayores y Atención Social
Satisfacción con el servicio de ayuda a domicilio 341/2012/Estudios de satisfacción de usuarios	Dirección General de Mayores y Atención Social
Estudio de satisfacción de participantes en el programa 'Cuidar al cuidador' 340/2012/Estudios de satisfacción de usuarios	Dirección General de Mayores y Atención Social
Satisfacción del servicio de comidas a domicilio 339/2012/Estudios de satisfacción de usuarios	Dirección General de Mayores y Atención Social
Satisfacción con el servicio de centros de DIA municipales y concertados. 338/2012/Estudios de satisfacción de usuarios	Dirección General de Mayores y Atención Social
Recuento nocturno de personas sin hogar que pernoctan en las calles de la ciudad de Madrid y en los centros de acogida en una de las noches del año 2012. 312/2012/Análisis de situación y necesidades	Dirección General de Igualdad de Oportunidades
Estudio sobre la distribución territorial y perfil sociodemográfico de las mujeres atendidas víctimas de violencia de género. 311/2012/ Análisis de situación y necesidades	Dirección General de Igualdad de Oportunidades. Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana
Reuniones de Grupo con desempleados, directores de colegios y APAS y Asociaciones. Estudio de opinión de los ciudadanos del municipio de Madrid sobre atención social 309/2012/Análisis de situación y necesidades	Subdirección General de Coordinación Administrativa y Atención Social Primaria

Los estudios de satisfacción de usuarios presentan los siguientes indicadores globales de satisfacción:

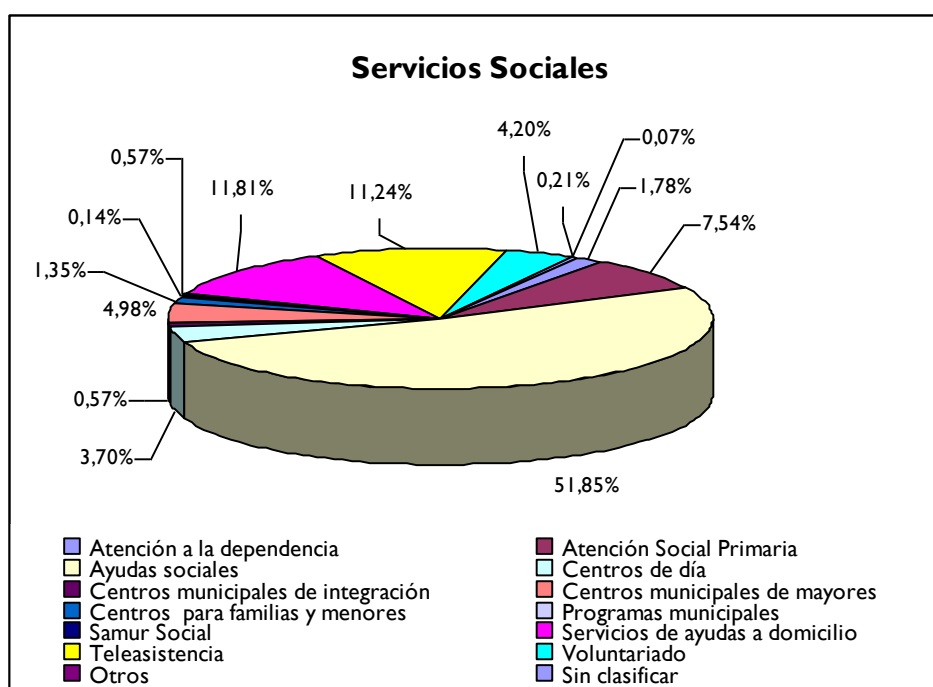
Nombre del Estudio. Año	Indicadores de satisfacción
Satisfacción con el servicio de Teleasistencia 345/2012/Estudios de satisfacción de usuarios	Valoración media global: 8,45 (escala 0-10)
Satisfacción del servicio Respiro Familiar 344/2012/Estudios de satisfacción de usuarios	Valoración media global: 8,20 (escala 0-10)
Satisfacción del servicio de lavandería domiciliaria. 343/2012/Estudios de satisfacción de usuarios	Valoración media global: 8,48 (escala 0-10)
Satisfacción del servicio de fisioterapia preventiva y de mantenimiento 342/2012/Estudios de satisfacción de usuarios	Valoración media global: 7,57 (escala 0-10)
Satisfacción con el servicio de ayuda a domicilio 341/2012/Estudios de satisfacción de usuarios	Valoración media global: 8,29 (escala 0-10)

Nombre del Estudio. Año	Indicadores de satisfacción
Estudio de satisfacción de participantes en el programa 'Cuidar al cuidador' 340/2012/Estudios de satisfacción de usuarios	Valoración media global: 8,39 (escala 0-10)
Satisfacción del servicio de comidas a domicilio 339/2012/Estudios de satisfacción de usuarios	Valoración media global: 7,47 (escala 0-10)
Satisfacción con el servicio de centros de DIA municipales y concertados. 338/2012/Estudios de satisfacción de usuarios	Valoración media global: 7,77 (escala 0-10)

3.14.6. Sugerencias y reclamaciones

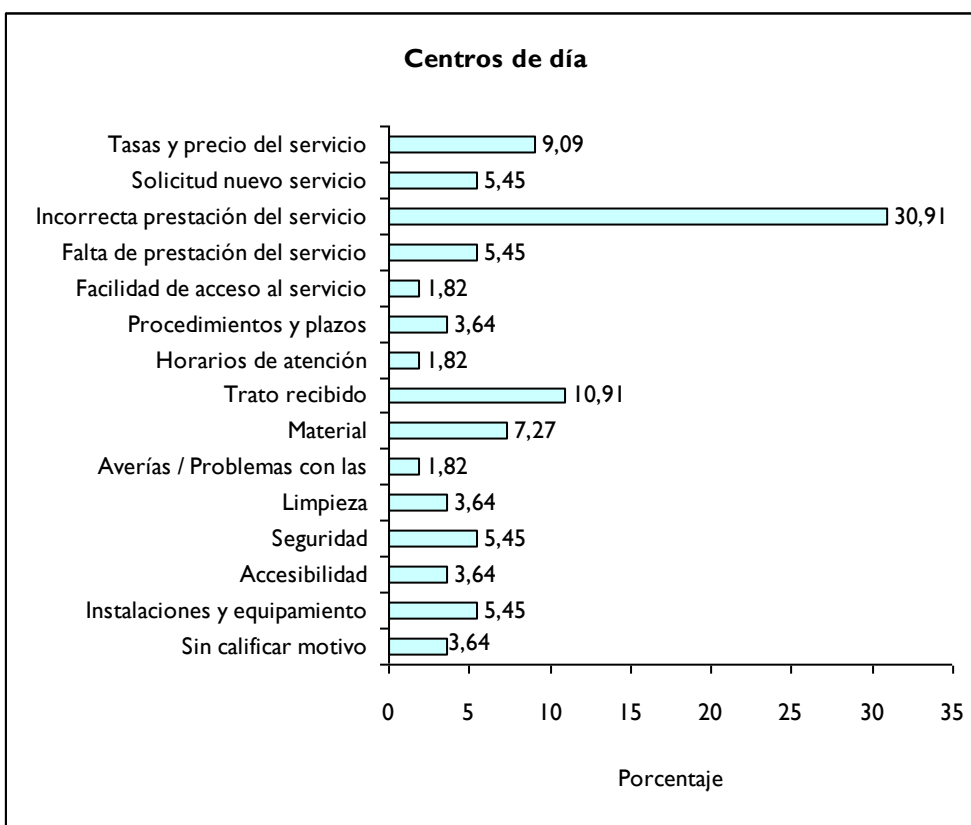
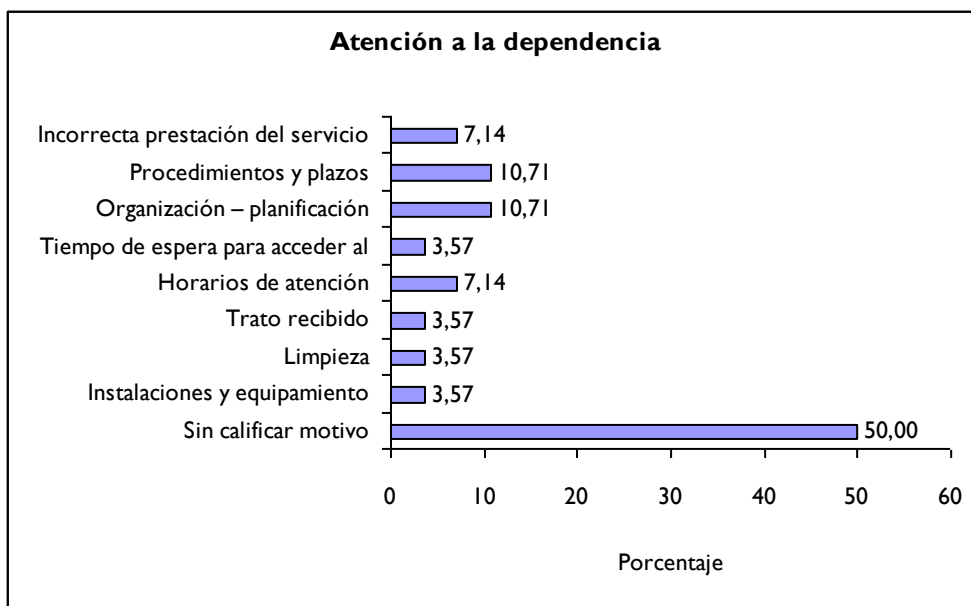
En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Servicios Sociales”, las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el **3,33%** (1.404) del total de las tramitadas en 2012.

Por **submaterias**, la mayoría de las sugerencias y reclamaciones tramitadas por SYR son relativas a “Ayudas Sociales” con un 51.85% (729). Con menores porcentajes se sitúan “Servicios de Ayuda a domicilio” con un 11.81% (166), “Teleasistencia” con un 11.24% (158), “Atención Social Primaria” con un 7.54% (106), “Centros municipales de mayores” con un 4,98% (70), “Centros de día” con un 3.70% (52), “Atención a la dependencia” con un 1,78% (25), “Centros para familias y menores” con un 1.35% (19), “Samur Social” con un 0.57% (8), y el resto con porcentajes inferiores.



(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2013.

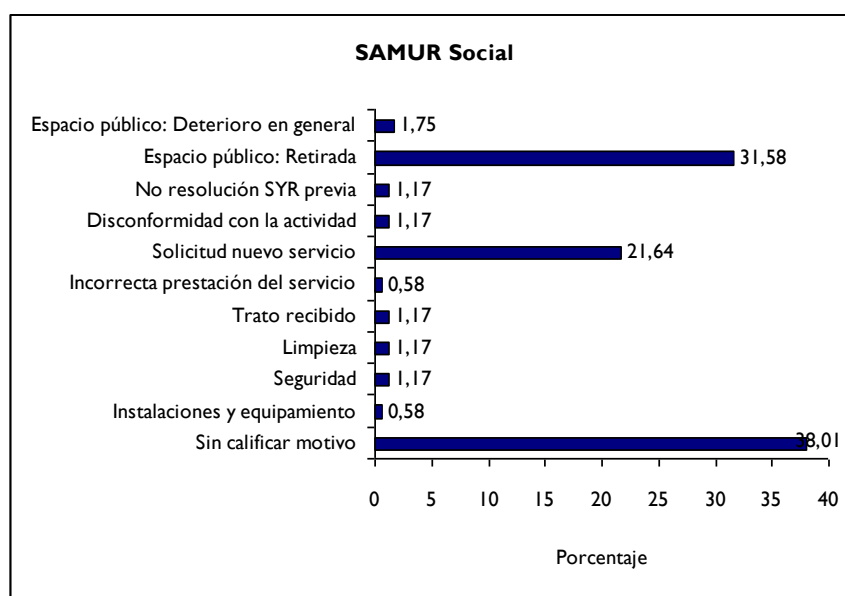
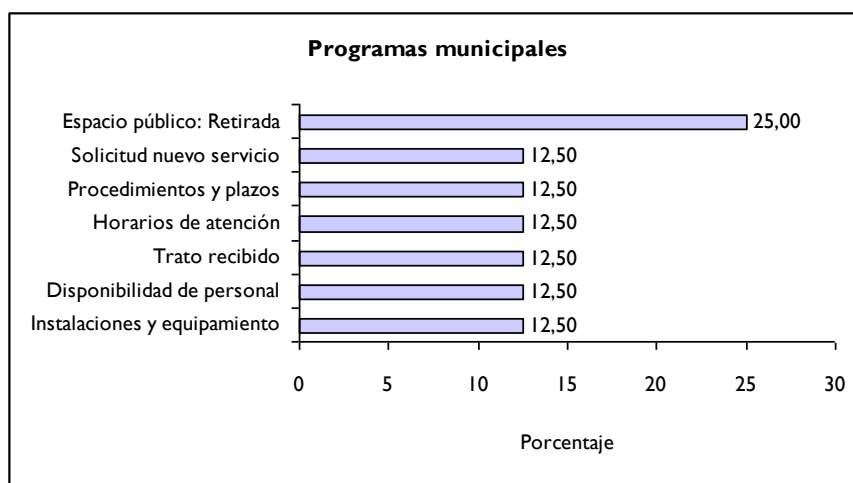
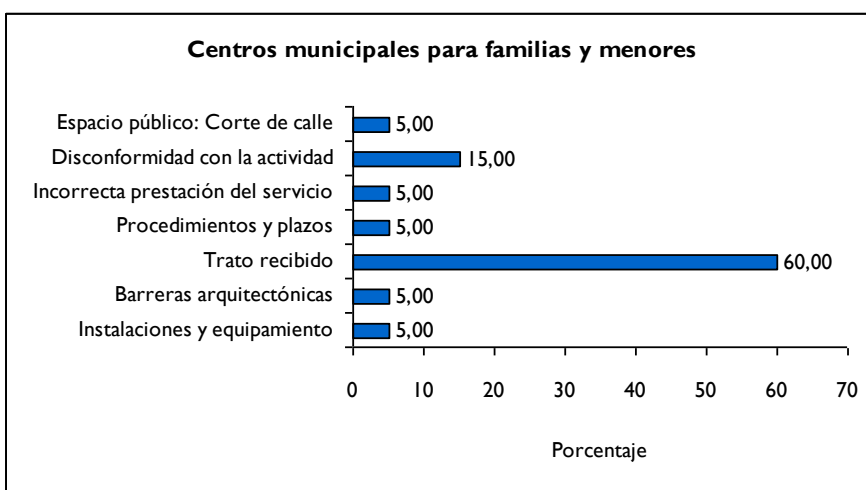
En cuanto a los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR, se recogen a continuación para cada una de las submaterias:

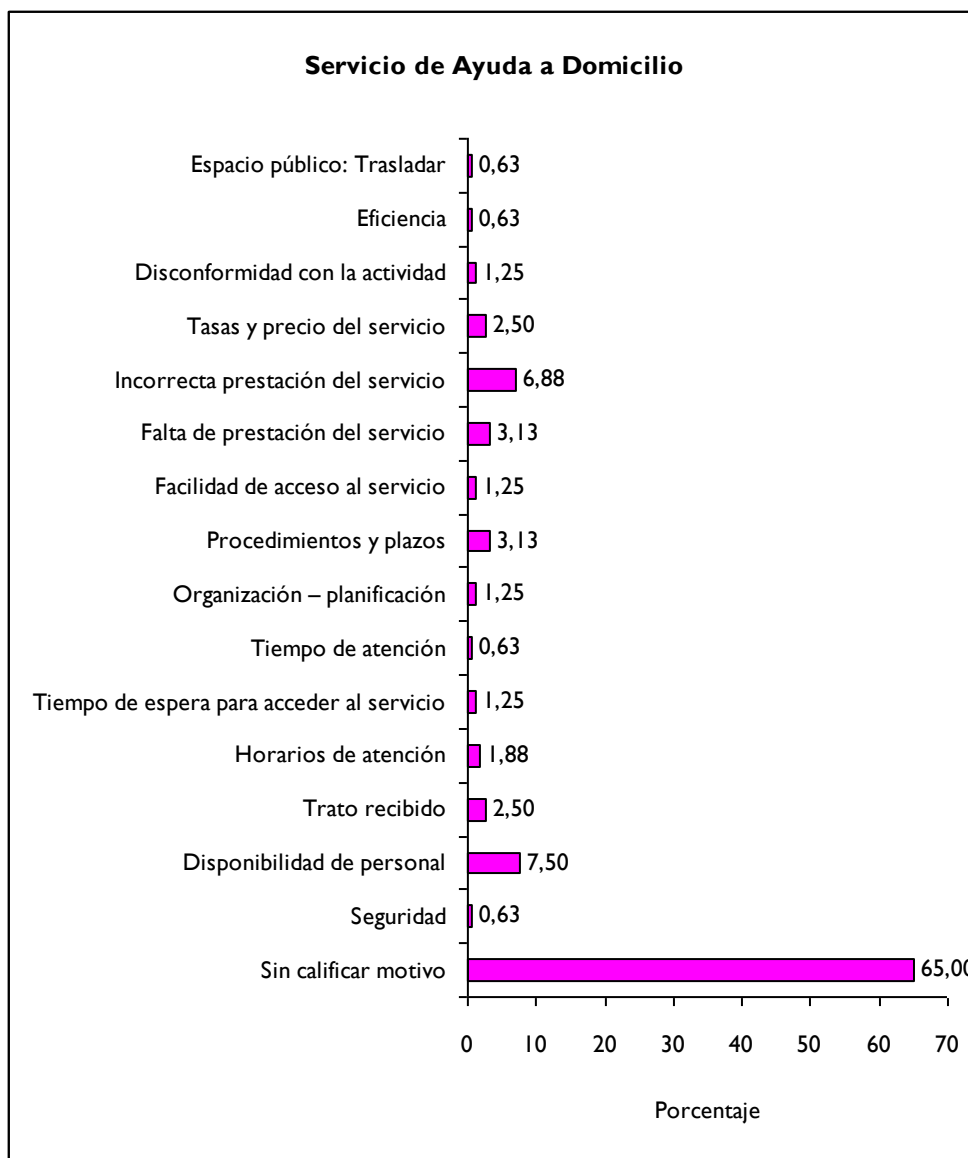


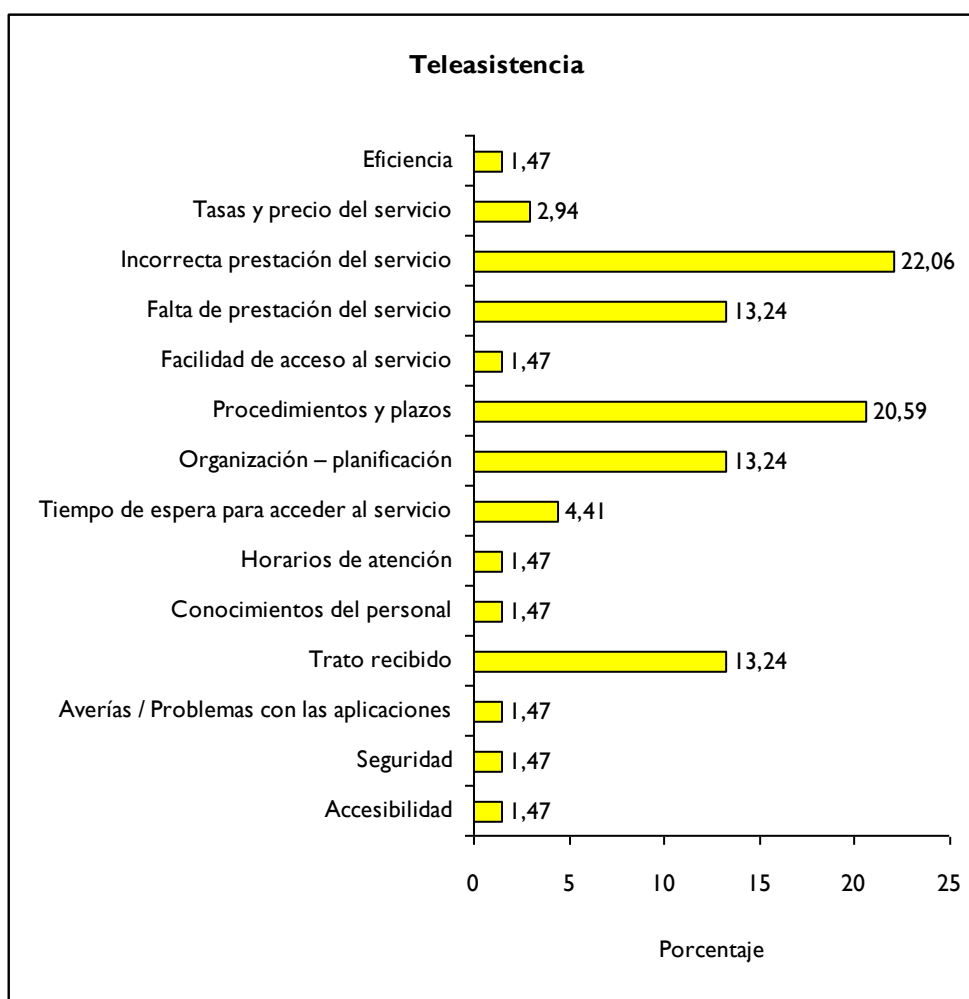












Los datos relativos a las **contestaciones** se recogen en la siguiente Tabla:

	Atención a la dependencia	Atención Social Primaria	Ayudas sociales	Centros de día	Centros municipales de mayores	Centros municipales para familias y menores
Tiempo medio de contestación (días)	43,81	43,63	21,60	40,93	48,53	53,16
Contestadas (1/4/2013)	25	98	715	52	63	18
Total submateria	25	106	729	52	70	19
Sin contestar	0	8	14	0	7	1
% Menos de 15 días	28,00	23,47	56,92	24	14,29	16,67
% Menor o igual a 30	48,00	39,80	84,20	42	44,44	22,22

	Programas municipales	Samur Social	Servicios de ayudas a domicilio	Voluntariado	Teleasistencia
Tiempo medio de contestación (días)	30,51	24,69	34,74	54,05	29,73
Contestadas (1/4/2013)	8	163	153	1	59
Total submateria	8	166	158	1	59
Sin contestar	0	3	5	0	0
% Menos de 15 días	12,50	55,21	28,10	0,00	40,68
% Menor o igual a 30	75,00	68,71	52,94	0,00	66,10

3.15. Turismo

3.15.1. **Ámbito de actuación y recursos**

Ámbito de actuación

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

- Potenciación de la Ciudad de Madrid como destino turístico, mediante el diseño y planificación de las líneas estratégicas de actuación en esta materia y de las medidas de fomento y mejora para su promoción a nivel nacional e internacional.
- Fomento de las profesiones turísticas, así como la formación y el perfeccionamiento de los profesionales del turismo en el marco de las competencias municipales.
- Aseguramiento de un nivel de calidad turística excelente, mediante el control e inspección de las instalaciones y de la prestación de los servicios de las empresas, profesiones y actividades turísticas.
- Información sobre la oferta turística de Madrid.
- Coordinación con otras Administraciones Públicas y establecimiento de vínculos de colaboración con las Asociaciones profesionales del sector con el fin de trabajar aunadamente por la mejora del turismo de la Ciudad de Madrid, propiciando e impulsando fórmulas de modernización e innovación.
- Fomento y promoción de la actividad ferial y de congresos en la Ciudad de Madrid.
- Colaboración y apoyo a al Proyecto Olímpico en todo lo relacionado con el turismo, así como en los eventos deportivos que tengan lugar en la Ciudad de Madrid.
- Gestión del Programa de Visitas guiadas “Descubre Madrid”.

Estructura orgánica 2012








Presupuesto del Área de Acción "Turismo"

Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Turismo en 2012	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	
Empresas Municipales	21.790.368,00
Total Ayuntamiento, Organismos Autónomos y Empresas Municipales	21.790.368,00
Eliminaciones	
Total consolidado	21.790.368,00

Evolución del presupuesto no financiero consolidado ejecutado en el AA Turismo		
	Presupuesto ejecutado en el AA Turismo	% respecto a Presupuesto total consolidado de Ayuntamiento, OAAA y Empresas Municipales
2009	9.419.212,32	0,18%
2010	31.300.131,14	0,58%
2011	27.157.710,88	0,57%
2012	21.790.368,00	0,51%

3.15.2. Principales indicadores

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Tendencia	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Viajeros que visitan la Ciudad.	<i>Total viajeros</i>	C	+	7.170.252	7.869.420	8.318.612	7.927.409	-	↓	7.096.007
Pernoctaciones en la ciudad.	<i>Total pernoctaciones</i>	C	+	13.654.923	15.242.940	16.411.369	15.538.972	-	↓	13.966.940
Estancia media de los viajeros.	<i>Media de días</i>	C	+	1,90	1,94	1,97	1,95	-	↔	1,97
Empleo en los establecimientos hoteleros.	<i>Total ocupados</i>	C	+	12.124	11.972	12.147	12.007	-	↔	11.614








Indicador	Unidad de medida	Tipo	Tendencia	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Inversiones destinadas a la realización de campañas publicitarias para la promoción turística de Madrid como destino de compras.	Total euros	GM	+	4.524.730	4.310.546	4.173.176	4.600.061	-		4.402.128
Oferta hotelera estimada.	Total plazas hoteleras	C	+	74.127	76.310	79.114	79.985	-		70.673
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Turismo.	Porcentaje	GM	+	0,18	0,58	0,57	0,51	-		0,36
Participantes en las visitas turísticas adaptadas del programa de visitas guiadas oficiales.	Total participantes	GM	+	2.051	2.318	2.685	2.336	-		2.099
Personas que realizan las visitas del programa de visitas guiadas oficiales.	Total personas	GM	+	77.577	76.700	69.965	51.442	-		62.473

Notas:

D.N.C = Datos No Cargados

ND= Datos no disponibles

En la columna "Tipología" se señala si el indicador recoge información relativa a las competencias municipales, es decir, es de gestión municipal -GM-, o bien si se trata de un indicador de contexto o de ciudad -C-.

 Incremento positivo
  Decremento positivo
  Incremento negativo
  Decremento negativo
 Variación <+2%,>2%
  Incremento indicador contexto
  Decremento indicador contexto

En la columna "Media periodo disponible" se calcula la media de los datos disponibles para cada indicador, siendo la fecha límite de inicio de la serie el año 2004.

3.15.3. 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 2012 era el siguiente:

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Atención al turista	8	1	4	3	-
Innovación y mejora en la gestión del turismo	9	-	8	1	-
Madrid, destino turístico	6	1	5	-	-
Tematización y segmentación de la promoción turística	3	-	2	1	-
Total	26	2	19	5	-

3.15.4. 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**.

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**.

Como consecuencia de los cambios en la estructura del Ayuntamiento de Madrid de junio de 2011, desde el 1 de enero de 2012 todos los servicios turísticos que hasta dicha fecha desarrollaban la empresa municipal Promoción Madrid y el organismo autónomo Patronato de Turismo pasan a ser gestionados por la empresa municipal Madrid Visitors & Convention Bureau (MV&CB), sociedad mercantil municipal adscrita al Área de Gobierno de las Artes, deportes y Turismo del Ayuntamiento de Madrid que asume los compromisos recogidos en estas tres Cartas de Servicios.

Carta de Servicios de Atención e Información Turística

Fecha Aprobación: 26 de abril de 2007
 Fecha Evaluación 2012: 14 de junio de 2013

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:

 Nivel de calidad no alcanzado D.N.C = Datos No Cargados

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Los SAIT están certificados por la Q de Calidad Turística en su norma UNE 187003:2008 de Oficinas de Información Turística, confirmando su certificación anualmente. Al menos, estarán certificadas ocho instalaciones: Centros de Turismo de Madrid -Plaza Mayor y de Colón, Puntos de Información Turística de Cibeles, Callao, Paseo del Arte, Aeropuerto T-2, Aeropuerto T-4 (este punto engloba las salas I0 y I1) y la Unidad de Información Turística.				
Centros y Puntos de Información Turística certificados con la Q de Calidad	8	8	8	8
Compromiso .- 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).				
Este compromiso se <u>elimina</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Porcentaje de Centros de Turismo y Puntos de Información Turística de los SAIT identificados y señalizados en el exterior en dos idiomas. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	100	100	100	100
Compromiso .- 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.				
Este compromiso se <u>elimina</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Porcentaje de Centros de Turismo y Puntos de Información Turística permanentes ubicados en lugares estratégicos de interés turístico. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012..	100	100	100	100
Compromiso 02.- Los SAIT atenderán, al menos, a 1.950.000 personas al año.				
Personas atendidas en los Centros y Puntos de Información Turística	D.N.C.	D.N.C.	1.709.541	2.044.615
Compromiso .- 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.				
Este compromiso se <u>elimina</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Porcentaje de informadores turísticos de los SAIT uniformados e identificados con placa. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	100	100	100	100

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 03.- La prestación de los SAIT se realizará como mínimo en tres idiomas, español, inglés y un segundo idioma extranjero. 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.	43,63	28,85	25,40	26,97
Porcentaje de Informadores turísticos de los SAIT que hablan español e inglés y un tercer idioma. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	100	100	100	100
Compromiso .- Los Centros de Turismo Plaza Mayor y 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.				
Este compromiso se <u>elimina</u> como consecuencia de la Evaluación 2012				
Centros de turismo con ordenadores disponibles de autoconsulta y acceso gratuito a Internet. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	2	2	2	2
Compromiso 04.- 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.				
Tipos de publicaciones turísticas autorizadas y disponibles en los SAIT anualmente.	247	275	313	433
Compromiso 05.-Los SAIT dispondrán de publicaciones turísticas para su descarga en los dispositivos móviles de los usuarios a través de código QR. Se facilitarán tres publicaciones electrónicas para su descarga en todas las instalaciones. Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2012.				
Publicaciones turísticas electrónicas disponibles para descargar con código QR. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Compromiso 06.- 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.	D.N.C.	90	91	100
Compromiso 07.-Los SAIT dispondrán de un Servicio Móvil de Información Turística que se desplazará a aquellas ferias, eventos u otros lugares destacados en los que se requiera atención presencial de información turística. Esta unidad atenderá, al menos, a 150.000 personas al año.				
Personas atendidas por el Servicio Móvil de Información Turística	D.N.C.	D.N.C.	174.777	203.226
Compromiso 08.- 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.				
Satisfacción de los usuarios de los SAIT con la información facilitada.	97,11	97,42	97,28	94,61
Compromiso 09.- Los informadores turísticos de los SAIT dispondrán de titulación de DEAT/TEAT o FPII 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.				

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Porcentaje de informadores turísticos con titulación DEAT/TEAT o FPII en Comercialización e Información Turística y con formación complementaria sobre la Ciudad de Madrid.	100	87	86,67	87,95
Compromiso 10.- Se garantizará la circulación por el Centro de Turismo de Madrid - Plaza Mayor y el acceso a sus servicios a personas con discapacidad 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.				
Revisión anual de la certificación de AENOR Norma UNE 170001-2 de Accesibilidad Universal aplicable al Centro de Turismo de Madrid - Plaza Mayor.	D.N.C.	D.N.C.	1	1
Compromiso 11.- Se facilitará información específica sobre la oferta turística de la Ciudad y su accesibilidad para personas con discapacidad o con necesidades especiales en los SAIT. Todos los informadores turísticos recibirán formación específica en Atención a Personas con Discapacidad.				
Porcentaje de informadores turísticos de la ciudad de Madrid con formación específica en Atención a Personas con Discapacidad.	-	-	-	100
Compromiso 12.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por los usuarios 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. El 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo inferior a 30 días desde su presentación. El tiempo medio de contestación será de 30 días. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.				
Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por los SAIT. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones. Desde 2012 sólo se incluyen las syr referidas a los SAIT; antes se recogían todas las relativas a turismo.	63	84	75	25
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los SAIT contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	44,40	20	52,27	70
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los SAIT contestadas entre 16 días y 3 meses. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	-
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los SAIT contestadas en un plazo menor o igual a 30 días. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	78
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los SAIT. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	9

Carta de Servicios de Atención al Turista Extranjero

Fecha Aprobación: 22 de octubre de 2009

Fecha Evaluación 2012: 14 de junio de 2013

La **Ciudad de Madrid** es un destino turístico principal, demostrado por los 7.945.308 de visitantes que se recibieron en el año 2012. Además, siendo la primera ciudad española y entre las 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).

El SATE es un servicio especializado gestionado por la entidad responsable del turismo en el Ayuntamiento de Madrid en colaboración con funcionarios de los cuerpos de seguridad que tiene por finalidad atender al turista, que durante su estancia en Madrid, haya vivido una situación excepcional y requiera de apoyo policial. Entre las funciones del servicio destaca el apoyo en la tramitación de trámites policiales, la localización de familiares, la cancelación de tarjetas de crédito, el contacto con embajadas y consulados, información turística y otros. **Los servicios** que se prestan desde el SATE son: ■ apoyo y colaboración en la realización de trámites policiales, ■ apoyo y colaboración en la realización de trámites no policiales, ■ atención e información no presencial, ■ e información turística presencial. **Los compromisos y sus indicadores** asociados son:

● Nivel de calidad no alcanzado D.N.C = Datos No Cargados

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso .- 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. Este compromiso de <u>elimina</u> en la Evaluación 2012.				
Porcentaje de informadores turísticos del SATE uniformados e identificados con placa. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	100	100	100	100
Compromiso 01.- La prestación del SATE se realizará en español, inglés y un tercer idioma. Se garantizará que un 50% del personal del servicio hable tres idiomas, además del español.				
Porcentaje de informadores turísticos del SATE que hablan tres idiomas, además del español.	44,44	57,14	100	100
Compromiso 02.- El personal que preste sus servicios en el SATE será preferentemente Licenciado en psicología, filología (inglesa, francesa, alemana u otras), traducción e interpretación y Diplomado/Técnico en Empresas y Actividades Turísticas (DEAT/TEAT) y habrán recibido formación complementaria sobre la ciudad de Madrid y 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.	100	100	100	100
Compromiso 03.- Se realizarán de manera constante encuestas sobre la satisfacción de los usuarios de SATE, 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.				

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Satisfacción de lo usuarios con el servicio prestado por SATE.	D.N.C.	D.N.C.	4,81	4,82
Compromiso 04.- El servicio permanente de SATE se reforzará en épocas de mayor necesidad de este servicio. El refuerzo será de, por lo menos, 2.170 horas al año.				
Horas de refuerzo de informadores turísticos del SATE.	D.N.C.	D.N.C.	2.100	2.170
Compromiso 05.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones 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. El 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo inferior a 30 días desde su presentación. El tiempo medio de contestación será de 30 días. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas al SATE. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	2	0
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al SATE contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	50	No se han tramitado S, R ni F
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al SATE contestadas entre 16 días y 3 meses. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	50	
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al SATE contestadas en 30 días o menos desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al SATE. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	

Carta de Servicios del Programa de Visitas Guiadas Oficiales

Fecha Aprobación: 22 de octubre de 2009
 Fecha Evaluación 2012: 14 de junio de 2013

El **programa de Visitas Guiadas Oficiales**, antes conocido como Programa de Visitas “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. Actualmente se puede disfrutar de manera amena y diferente más de 40 visitas semanales, los 365 días del año, de la mano de guías profesionales y con la posibilidad de realizarlas en uno de los ocho idiomas en los que se realizan. Los servicios que se prestan desde el Programa de Visitas Guiadas Oficiales son: ■ información presencial, ■ información no presencial, ■ visitas guiadas programadas, ■ visitas guiadas de campañas especiales, ■ visitas guiadas adaptadas ■ y Club Descubre Madrid.

Los compromisos adquiridos en la Carta y sus indicadores asociados son:

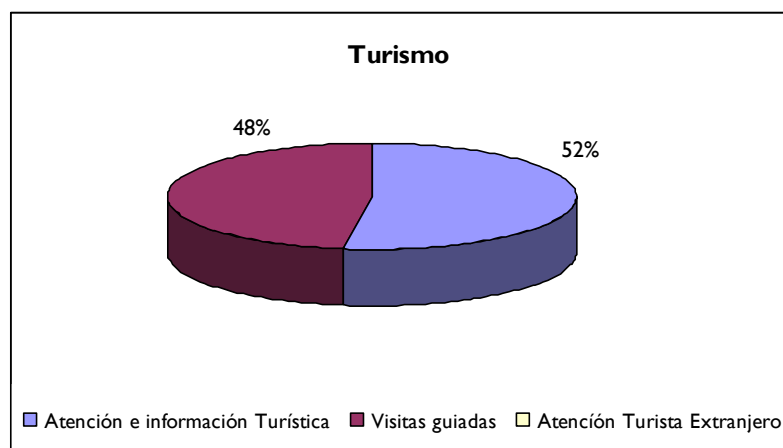
 Nivel de calidad no alcanzado D.N.C = Datos No Cargados

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- 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 Programa de Visitas Guiadas Oficiales.	62	77	86	96
Compromiso 02.- Se realizarán, al menos, seis temáticas anuales que promuevan el deporte y el respeto por el medio ambiente como parte de los objetivos y compromisos del programa.				
Temáticas de visitas guiadas en bicicleta y/o patines	11	12	11	8
Participantes en las visitas guiadas en bicicleta y/o patines del Programa de Visitas Guiadas Oficiales. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	D.N.C.	D.N.C.	1.146	630
Compromiso 03.- El programa de visitas guiadas dispondrá de recorridos en ocho idiomas.				
Idiomas en los que se realizan las visitas individuales en el Programa de Visitas Guiadas Oficiales.	7	7	8	8
Compromiso 04.- 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 y actualizada en la página web de esmadrid.com/descubremadrid.				
Ediciones a lo largo del año del Programa de Visitas Guiadas Oficiales.	4	7	4	4
Compromiso 05.- Se realizarán visitas específicas para campañas especiales con el fin de promocionar eventos puntuales. Se realizarán, al menos, 20 campañas especiales al año.				
Campañas con visitas realizadas al año por el servicio del Programa de Visitas Guiadas Oficiales.	28	28	28	29
Compromiso 06.- De acuerdo con los criterios de “Turismo para Todos”, se realizarán anualmente al menos cien 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 Oficiales.	103	115	127	136
Compromiso 07.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por los usuarios en relación a los servicios que prestados por el Programa de Visitas Guiadas Oficiales, 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. El 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo igual o inferior a 30 días desde su presentación. El tiempo medio de contestación será de 30 días o menos. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas al Programa de Visitas Guiadas Oficiales. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	35	22
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas el Programa de Visitas Guiadas Oficiales contestadas dentro de los 15 días siguientes a su prestación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	42,86	81

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid contestadas entre 16 días y 3 meses. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones..	-	-	55,88	-
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Programa de Visitas Guiadas Oficiales contestadas en un plazo menor o igual a 30 días. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	93
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Programa de Visitas Guiadas Oficiales. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	9

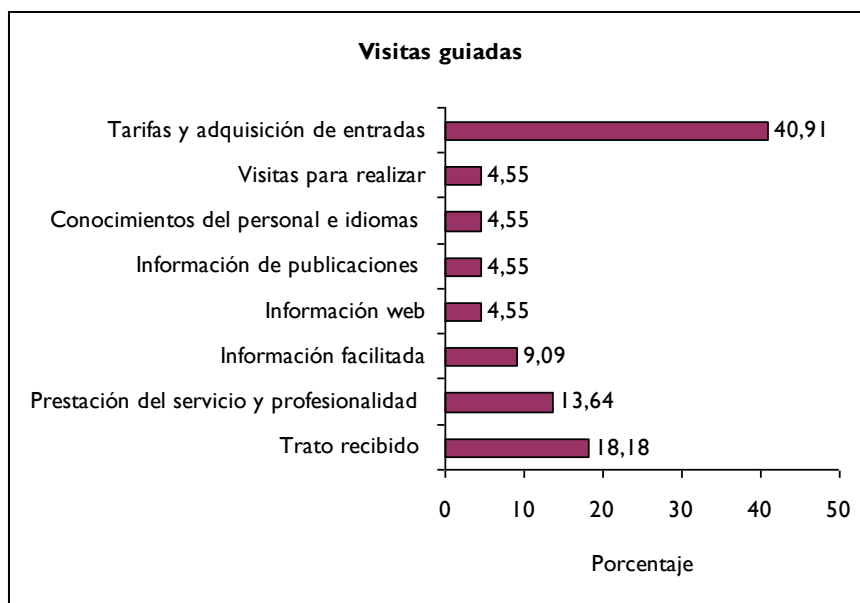
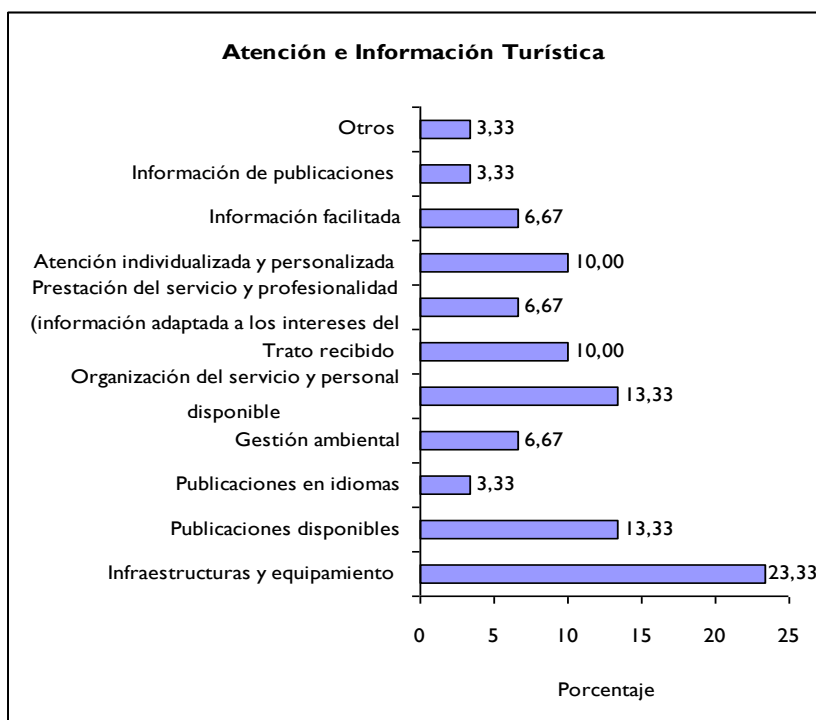
3.15.5. Sugerencias y reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Turismo”, las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el **0,13%** (55) del total de las tramitadas en 2012.



(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2013.

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



Los datos relativos a las **contestaciones** son:

	Atención e Información Turística	Servicio Atención Turista Extranjero	Visitas guiadas
T medio contestación	9,05	0	9,52

	Atención e Información Turística	Servicio Atención Turista Extranjero	Visitas guiadas
Contestadas (1/4/2013)	25	0	22
Total submateria	25	0	22
Sin contestar	0	0	0
% Menos de 15 días	70,00	0	81,00
% Menor o igual a 30	78,00	0	93,00

3.16. Urbanismo

3.16.1. **Ámbito de actuación y recursos**

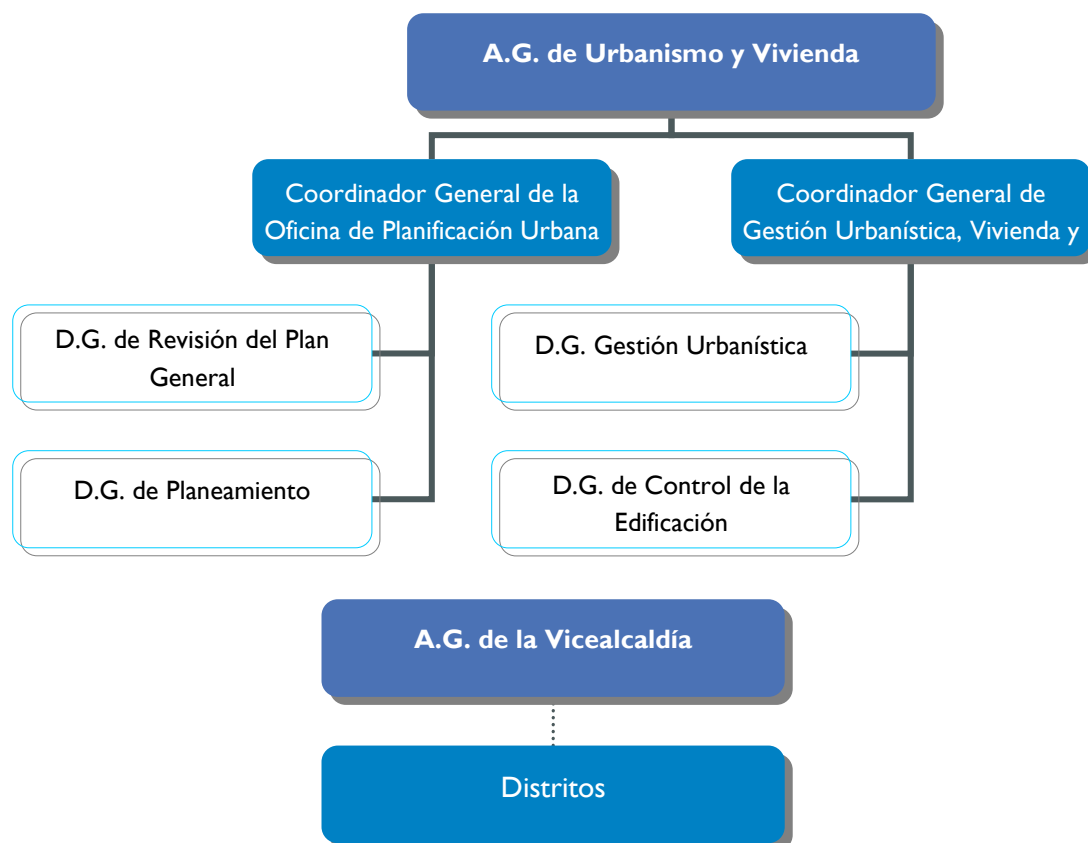
Ámbito de actuación

El Área de Acción “Urbanismo” incluye una serie de actuaciones destinadas a poner en marcha un modelo de Ciudad innovador, de calidad y participativo y a desarrollar infraestructuras urbanas que favorezcan la movilidad e integración de la ciudad. Estas actuaciones 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.
- Estudios de diseño y evaluación de la evolución urbanística de la Ciudad.
- 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.
- Desarrollo de infraestructuras viarias estructurantes de la Ciudad.
- Construcción de pasos a distinto nivel para peatones o vehículos.
- 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.
- Impulso de proyectos de renovación integral de los servicios (PRIS) en vías públicas.

Estructura orgánica 2012



Presupuesto del Área de Acción "Urbanismo"





Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Urbanismo en 2012	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	114.772.768,28
Empresas Municipales	
Total Ayuntamiento, Organismos Autónomos y Empresas Municipales	114.772.768,28
Eliminaciones	-182.347,65
Total consolidado	114.590.420,64

Evolución del presupuesto no financiero consolidado ejecutado en el AA Urbanismo		
	Presupuesto ejecutado en el AA Urbanismo	% respecto a Presupuesto total consolidado de Ayuntamiento, OAAA y Empresas Municipales
2009	303.944.149,39	5,92%
2010	340.337.650,49	6,30%
2011	164.836.031,03	3,49%
2012	114.590.420,64	2,71%

3.16.2. Principales indicadores

Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Urbanismo.	Porcentaje	GM	5,92	6,30	3,49	2,71	-		4,06
Gastos derivados del urbanismo en relación al total del presupuesto de gastos.	Porcentaje de gastos	GM	14,41	10,57	6,52	D.N.C.	-		10,50
Índice de dotación de equipamientos, zonas verdes y deportivas.	m2 suelo x m2 edificable	GM	0,73	0,73	0,74	0,74	-		0,73
Índice de deportivos.	m2 suelo x m2 edificable	GM	0,09	0,09	0,09	0,09	-		0,09
Índice de equipamientos.	m2 suelo x m2 edificable	GM	0,16	0,16	0,16	0,16	-		0,16
Índice de zonas verdes.	m2 suelo x m2 edificable	GM	0,48	0,48	0,49	0,49	-		0,48
Ratio por habitante de equipamientos, zonas verdes y deportivas en el Centro Urbano.	M2 x hab	GM	16,01	16,06	16,97	17,23	-		16,20

Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Superficie de tráfico restringido en el interior del Distrito Centro.	Porcentaje sobre la superficie total	GM	33,56	35,24	D.N.C.	D.N.C.	-		26
Superficie edificada para uso industrial.	m2	GM	6.030.628	5.920.012	5.850.613	5.689.159	-	↓	5.881.102
Superficie edificada para uso residencial.	m2	GM	138.788.451	139.529.623	139.361.779	139.801.244	-	↔	137.700.741
Superficie edificada para uso terciario.	m2	GM	30.445.106	31.338.460	31.255.834	31.537.591	-	↔	30.282.933
Edificabilidad disponible para uso industrial.	M2 edificables	GM	11.240.844	11.187.628	11.237.407	11.354.410	-	↔	11.132.728
Edificabilidad disponible para uso residencial.	M2 edificables	GM	20.885.263	20.665.848	20.586.892	20.084.583	-	↓	21.490.705
Edificabilidad disponible para uso terciario.	M2 edificables	GM	6.081.767	6.055.467	6.760.659	7.822.816	-	↑	6.557.219
Avance de la revisión del Plan General de Ordenación Urbana.	Porcentaje de avance	GM				20	-		-
Proyectos de renovación integral de calles y de plazas.	Total de proyectos	GM	75	80	55	D.N.C.	-		70
Suelo dotacional puesto a disposición de organismos públicos.	M2 suelo	GM	394.778,3	147.803,0	136.474,1	21.430,6	-	↓	218.066,4
Proporción de suelo objeto de transformación urbanística.	Porcentaje sobre el total de suelo	GM	15,19	15,15	13,13	12,13	-	↓	14,60
Suelo en fase de gestión.	Porcentaje sobre el total de suelo	GM	4,54	4,57	5,88	5,79	-	↔	4,67
Suelo en fase de urbanización.	Porcentaje sobre el total de suelo	GM	6,22	6,18	4,19	3,28	-	↓	5,24
Suelo no urbanizable protegido.	Porcentaje sobre el total de suelo	GM	35,78	35,78	35,78	35,78	-	↔	35,78

Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Suelo pendiente de planes de desarrollo.	<i>Porcentaje sobre el total de suelo</i>	GM	4,43	4,40	3,06	3,06	-		4,69
Parcelas lucrativas enajenadas por procedimiento abierto.	<i>M2 edificables</i>	GM	10.524	7.226	36.878	60.382	-		49.624
Declaraciones de ruina inminente.	<i>Total de declaraciones</i>	GM	35	49	23	8	-		28
Expedientes contradictorios de ruina.	<i>Total de expedientes</i>	GM	10	8	12	8	-		12
Obras derivadas de actas desfavorables en Inspección Técnica de Edificios.	<i>Total de obras</i>	GM	3.585	4.292	4.859	4.550	-		2.718
Porcentaje de actas favorables en Inspección Técnica de Edificios.	<i>Porcentaje de actas</i>	GM	51,8	67,4	58,9	79,7	-		58,9
Satisfacción ciudadana con la conservación de monumentos y del patrimonio histórico-artístico de la ciudad.	<i>Media (escala 0-10)</i>	GM				6,3	-		-
Satisfacción con la conservación y rehabilitación de los edificios.	<i>Media (escala 0-10)</i>	GM				6,0	-		-








Notas:

D.N.C = Datos No Cargados

ND= Datos no disponibles

En la columna "Tipología" se señala si el indicador recoge información relativa a las competencias municipales, es decir, es de gestión municipal -GM-, o bien si se trata de un indicador de contexto o de ciudad -C-.

Variación

 Incremento positivo
  Decremento positivo
  Incremento negativo
  Decremento negativo
 Variación <+2%,>2%
  Incremento indicador contexto
  Decremento indicador contexto

En la columna "Media periodo disponible" se calcula la media de los datos disponibles para cada indicador, siendo la fecha límite de inicio de la serie el año 2004.

3.16.3. 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 2012 era el siguiente:

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Barrios en remodelación	5	-	5	-	-
Madrid y su centro de vanguardia	3	-	3	-	-
Nuevos desarrollos urbanos	7	-	7	-	-
Revisión del Plan General de Ordenación Urbana	6	-	4	1	1
Total	21	-	19	1	1

3.16.4. Compromisos de calidad

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

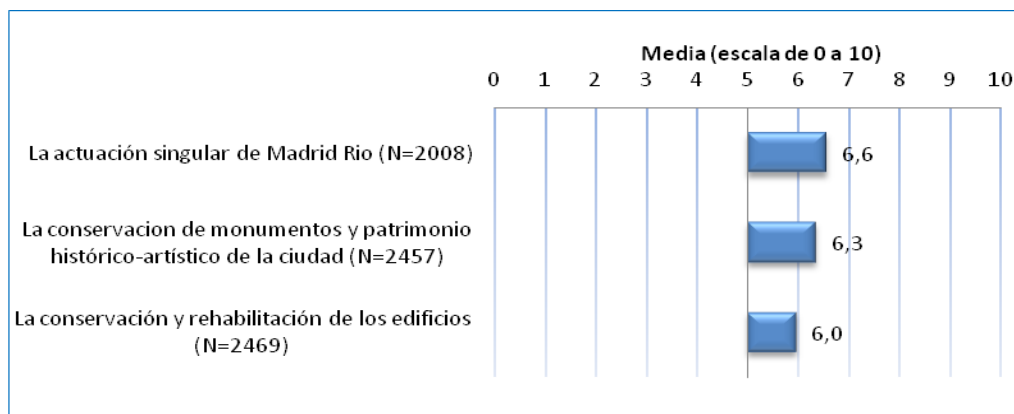
3.16.5. Opinión de la ciudadanía

La Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid referida al año 2012 presenta los siguientes resultados relativos al área de acción de “Urbanismo e Infraestructuras”

Además de las preguntas habituales en materia de urbanismo que se suelen hacer en la encuesta de calidad de vida y satisfacción con los servicios públicos, como son las actuaciones municipales para el cuidado y conservación de edificios, de monumentos históricos, etc., en la edición del año 2012 se ha incorporado una pregunta relativa a la actuación singular de Madrid-Río. Este proyecto, que se inició durante la legislatura 2007-2011 y concluyó el día 15 de abril de 2011, supuso el soterramiento de la M-30 en la zona del río Manzanares y la conversión de este espacio en un gran parque lineal que dota a Madrid de una gran infraestructura medioambiental.

En materia de urbanismo, la satisfacción que muestran los encuestados es bastante alta; una media de 6 para las actuaciones municipales de conservación y rehabilitación de los edificios, de 6,3 para las de conservación del patrimonio histórico-artístico, y de 6,6, la mayor de todas, para la actuación singular de Madrid-Río.

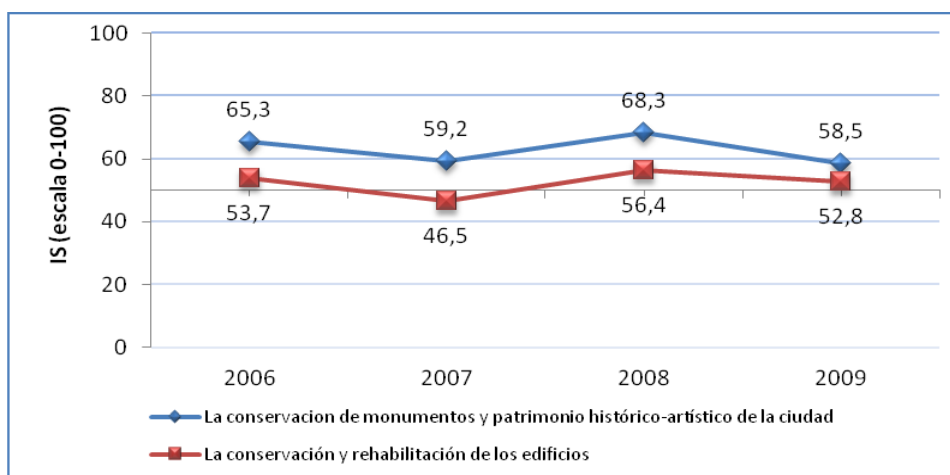
Gráfico I: Satisfacción con las actuaciones en materia de urbanismo.



La visibilidad que tienen las actuaciones relativas a la conservación y rehabilitación de edificios o el cuidado de los monumentos de patrimonio histórico-artístico de la ciudad, hace que los ciudadanos se sientan con criterio para opinar cuando se les pregunta por su satisfacción con estas actuaciones municipales. Apenas el 2,0% de los encuestados, en el caso de la conservación y rehabilitación de los edificios, y el 2,5 %, en el de la conservación de monumentos históricos, dice no saber responder. Distinto es el caso de la actuación singular de Madrid-Río, que es bastante más desconocida para los encuestados; un 20,3 % de éstos no tiene criterio para valorar su satisfacción.

La evolución del indicador de satisfacción de la conservación del patrimonio histórico-artístico de la serie 2006-2009 muestra pequeñas variaciones durante el periodo evolutivo, pero en cualquier caso se sitúa alrededor del valor 60 o lo supera largamente. La evolución del indicador de la conservación y rehabilitación de los edificios presenta también pequeñas variaciones a lo largo del periodo; sus valores se sitúan todos en el área de satisfacción, salvo en el año 2007, en el que el valor es algo inferior a 50 (46,5).

Gráfico 2: Evolución del indicador de satisfacción con las actuaciones en materia de urbanismo 2006-2009. Indicador de Satisfacción (Escala 0-100)



Desde el punto de vista del distrito de residencia, el mapa de la satisfacción con la conservación y la rehabilitación de los edificios en la ciudad muestra que en los residentes en los distritos más centrales (Centro, Tetuán, Chamberí o Chamartín) están más satisfechos con las actuaciones del Ayuntamiento en esta materia. No obstante, también en los distritos de Barajas, Vicálvaro, Usera o Villaverde el grado de satisfacción es relativamente elevado.

Respecto a las actuaciones de conservación de monumentos y del patrimonio histórico-artístico de la ciudad, coincide igualmente una mayor satisfacción entre los residentes en los distritos de la almendra central de la ciudad, donde se concentran la mayor parte de estos edificios, con la excepción de Arganzuela, donde sus residentes están menos satisfechos. También en los distritos de la periferia del Municipio, como Vicálvaro, Puente de Vallecas, Usera o Latina, los residentes se muestran relativamente más satisfechos.

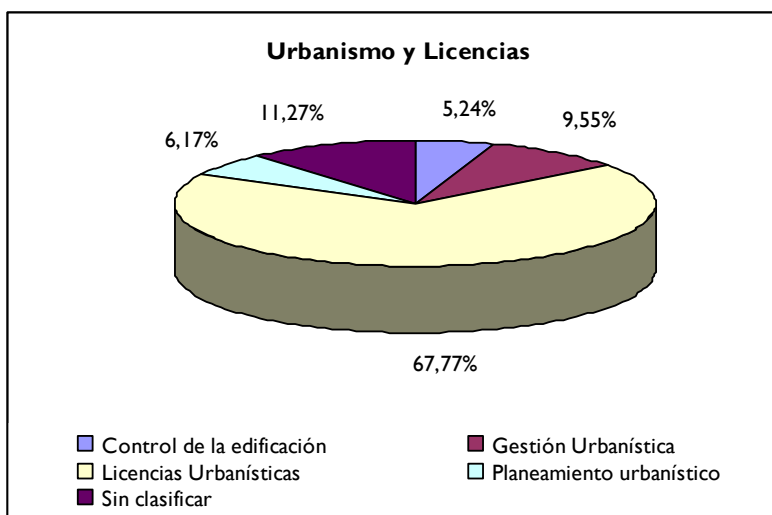
Tabla 1: Satisfacción con las actuaciones de urbanismo según distrito de residencia. Media en una escala de 0 a 10.

Satisfacción con...	La conservación y rehabilitación de los edificios		La conservación de monumentos y patrimonio histórico-artístico de la ciudad		La actuación singular de Madrid Río	
	(N)	Media	(N)	Media	(N)	Media
Centro	120	6,3	120	7,1	92	6,9
Arganzuela	117	5,8	117	6,1	119	6,6
Retiro	113	6,0	115	6,2	106	6,3
Salamanca	117	5,6	116	6,2	90	6,4
Chamartín	111	6,2	112	6,5	98	6,3
Tetuán	120	6,4	120	6,7	100	7,0
Chamberí	119	6,1	116	6,4	98	6,6
Fuencarral-El Pardo	118	6,0	117	6,3	65	6,0
Moncloa-Aravaca	114	5,8	114	6,2	99	6,4
Latina	117	6,0	116	6,7	114	7,0
Carabanchel	119	5,9	119	6,2	98	6,8
Usera	118	6,1	115	6,6	103	7,0
Puente de Vallecas	118	5,6	116	6,4	88	6,4
Moratalaz	120	5,8	120	6,0	99	6,3
Ciudad Lineal	118	5,9	117	6,4	69	6,1
Hortaleza	119	5,8	117	5,9	95	6,0
Villaverde	119	6,1	119	6,2	112	6,7
Villa de Vallecas	117	5,2	115	5,9	94	6,4
Vicálvaro	118	6,4	118	6,6	91	6,8
San Blas	117	6,0	118	6,1	98	6,6
Barajas	115	6,2	113	6,3	96	6,7
Madrid	2469	6,0	2457	6,3	2008	6,6

3.16.6. Sugerencias y reclamaciones

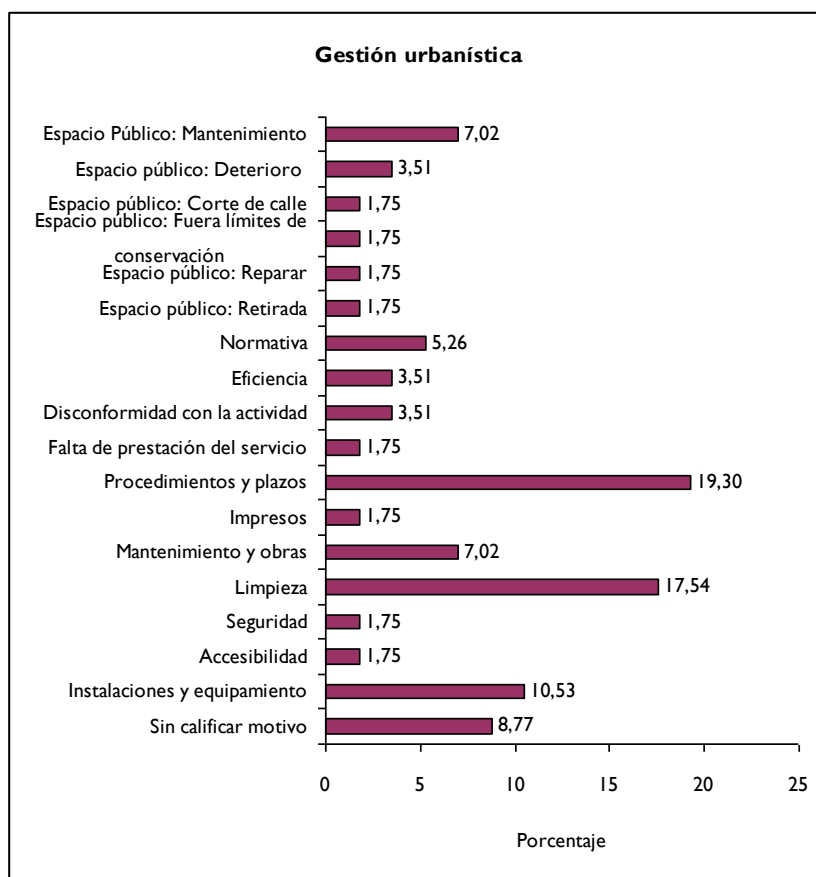
En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Urbanismo”, las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el **3,31 % (1.398)** del total de las tramitadas en 2012. Incluye Infraestructuras que es un área de acción que en 2012 se integra en Urbanismo. (1.398 = 1.394 Urbanismo + 4 Infraestructuras).

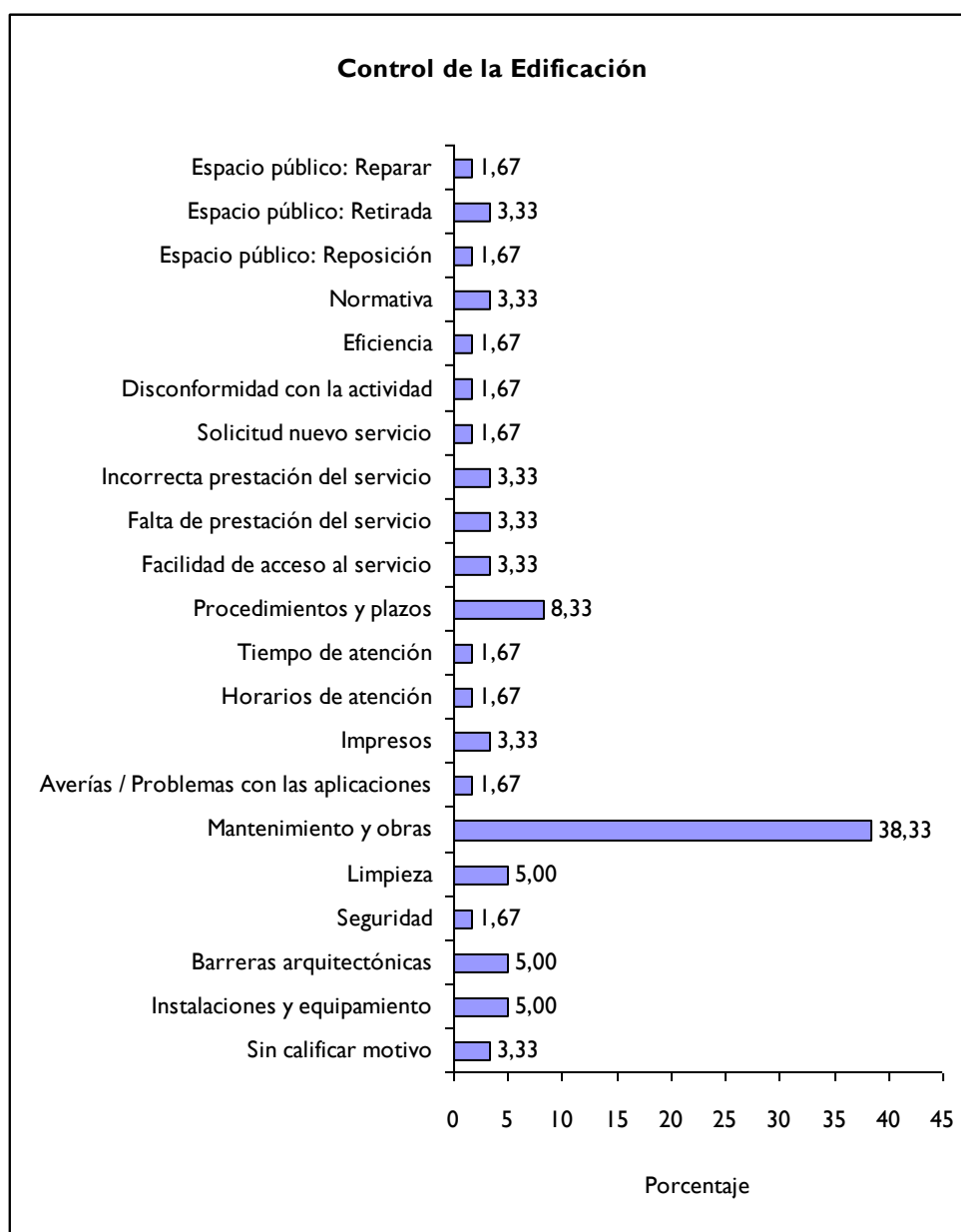
Por **submaterias**, de las tramitadas por SYR, el 67,77% (944) están referidas a “Licencias Urbanísticas”; el 9,55% (133) a “Gestión urbanística”, el 6,17% (86) a “Planeamiento urbanístico” y el 5,24% (73) a “Control de la edificación”.

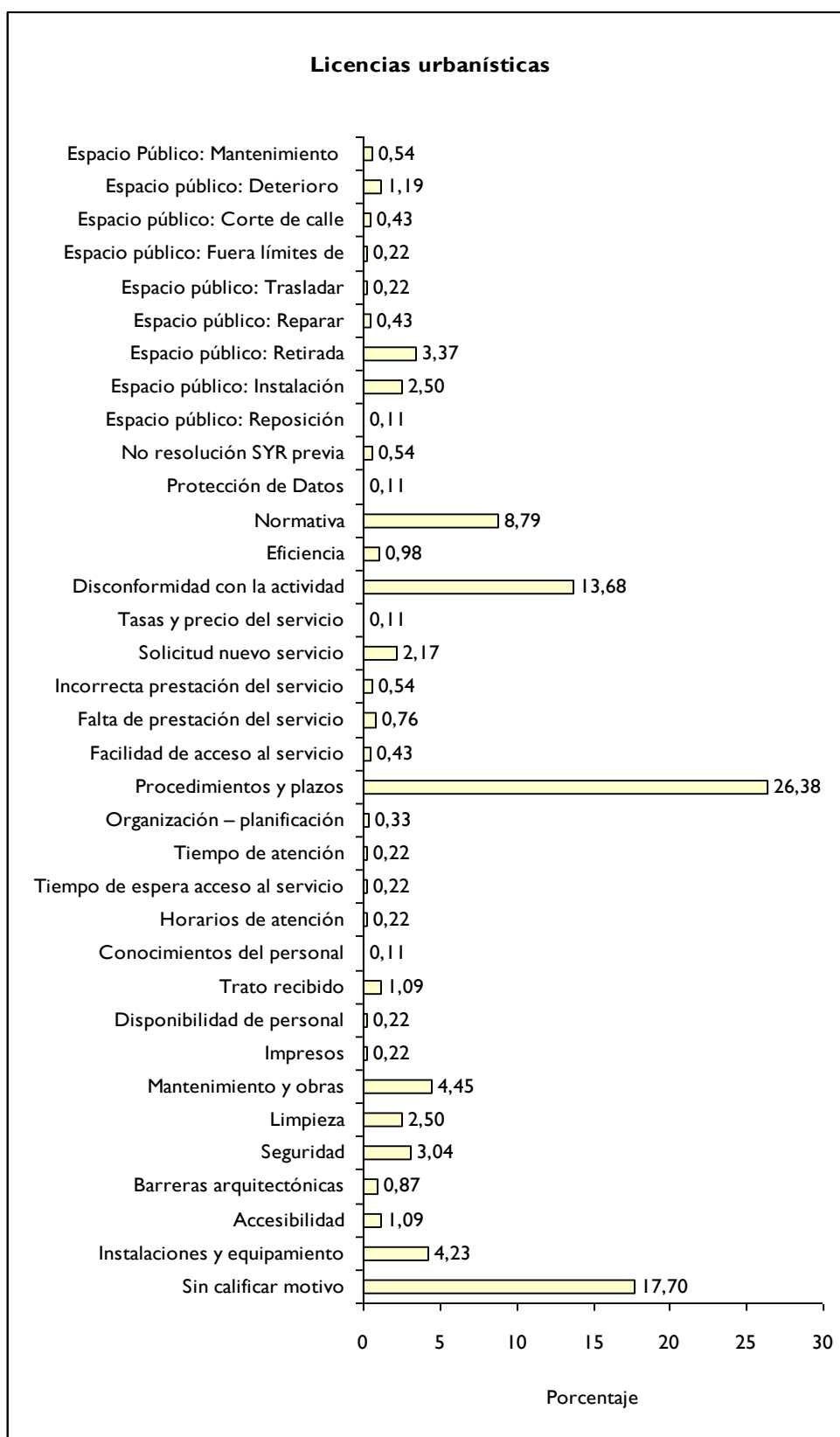


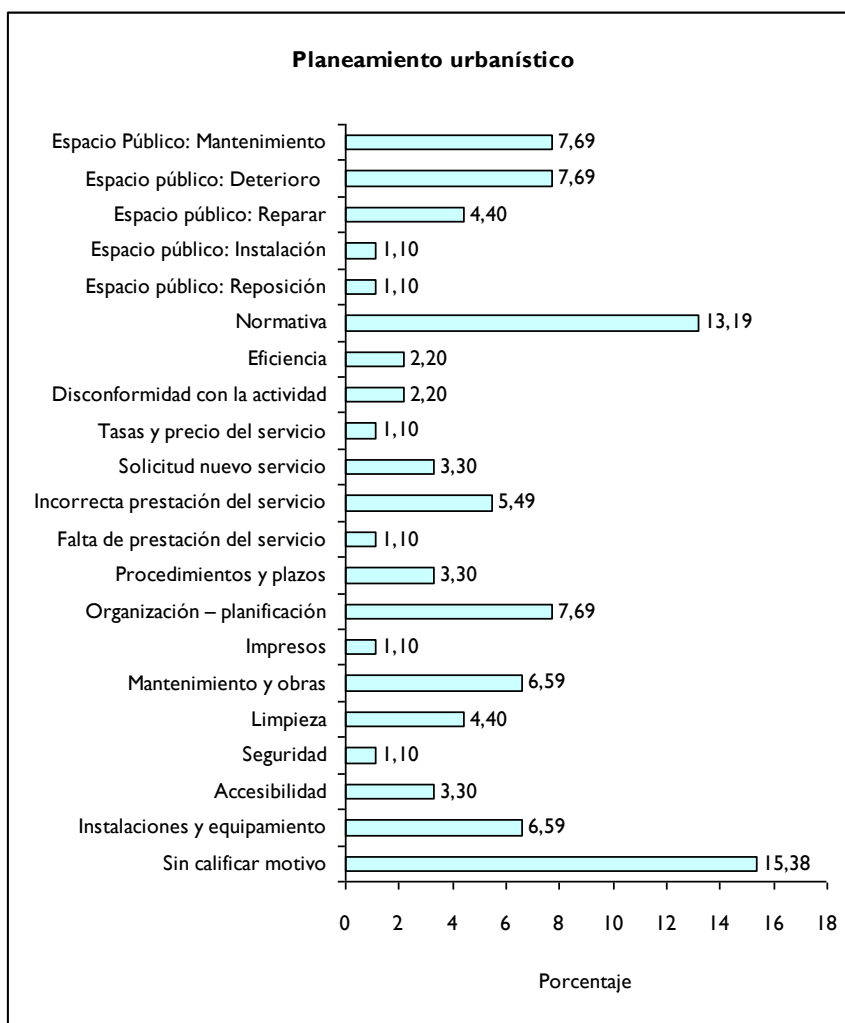
(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2013.

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** se recogen en la siguiente Tabla:

	Control de la edificación	Gestión Urbanística	Licencias Urbanísticas	Planeamiento urbanístico
Tiempo medio de contestación (días)	66,70	67,99	56,07	62,48
Contestadas (1/4/2013)	52	48	857	76
Total submateria	73	133	944	86
Sin contestar	21	85	87	10
% Menos de 15 días	9,62	10,42	14,12	15,79
% Menor o igual a 30	13,46	20,83	27,65	32,89

3.17. Vivienda

3.17.1. **Ámbito de actuación y recursos**

Ámbito de actuación

Desde esta 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 “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 casco urbano.
- Eliminación del chabolismo e infravivienda vertical.
- Seguimiento y control del cumplimiento de la normativa de viviendas con protección pública promovidas por el Ayuntamiento de Madrid.
- Supervisión de proyectos de obras públicas municipales promovidas y gestionadas por la Empresa Municipal de la Vivienda y el Suelo (EMVS).
- Gestión de la Agencia Municipal de Alquiler.
- Información y asesoramiento en materia de contratos, ayudas y financiación para la adquisición, alquiler o rehabilitación de viviendas.
- Intermediación entre los propietarios de viviendas susceptibles de ser alquiladas y los futuros inquilinos, prestándoles apoyo y asesoramiento profesional, realizando labores de mediación si se produjeran desacuerdos y aportando garantías a las partes si hubiera incumplimientos.

Estructura orgánica 2012



Presupuesto del Área de Acción “Vivienda”

Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Vivienda en 2012	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	88.523.387,72
Empresas Municipales	130.276.667,84
Total Ayuntamiento, Organismos Autónomos y Empresas Municipales	218.800.055,56
Eliminaciones	-42.457.745,50
Total consolidado	176.342.310,05

Evolución del presupuesto no financiero consolidado ejecutado en el AA Vivienda		
	Presupuesto ejecutado en el AA Vivienda	% respecto a Presupuesto total consolidado de Ayuntamiento, OOOA y Empresas Municipales
2009	348.005.876,56	6,78%
2010	222.579.972,36	4,12%
2011	213.174.456,07	4,51%
2012	176.342.310,05	4,17%

3.17.2. Principales indicadores

Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Actuaciones de rehabilitación con ayudas públicas en la Ciudad de Madrid.	Total de viviendas	GM	9.845	12.761	16.771	8.064	-	↓	9.834
Viviendas gestionadas por el Servicio Municipal de Alquiler.	Total de viviendas	GM	3.381	2.146	2.017	1.883	-	↓	2.096
Viviendas protegidas entregadas por la EMVS.	Total de viviendas	GM	2.043	903	1.450	923	-	↓	1.487
Actuaciones de rehabilitación en la almendra central.	Total de viviendas	GM	3.065	3.986	5.302	6.075	-	↑	4.911

Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Actuaciones de rehabilitación realizadas con ayudas públicas a través de la Inspección Técnica de la Edificación (ITE).	Total de actuaciones	GM			14.827	5.739	7.000	Respecto a la meta ↓	10.283
Actuaciones de rehabilitación sostenible en edificación consolidada.	Total de actuaciones	GM		367	348	639	250	Respecto a la meta ↑	451
Consultas atendidas por la Oficina de Información de Vivienda.	Total de consultas	GM	38.560	6.802	12.164	11.644	-	↓	31.055
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Vivienda.	Porcentaje	GM	6,78	4,12	4,51	4,17	-	↓	4,49
Proyectos de I+D desarrollados en urbanismo y vivienda.	Total de proyectos	GM			4	5	4	↑	5
Viviendas cedidas en régimen de arrendamiento para población en grave situación de exclusión social.	Total viviendas	GM				49	50	Respecto a la meta ↔	-

Notas:

D.N.C = Datos No Cargados

ND= Datos no disponibles

En la columna "Tipología" se señala si el indicador recoge información relativa a las competencias municipales, es decir, es de gestión municipal -GM-, o bien si se trata de un indicador de contexto o de ciudad -C-.

Variación

 Incremento positivo
  Decremento positivo
  Incremento negativo
  Decremento negativo

 Variación <+2%,>2%
  Incremento indicador contexto
  Decremento indicador contexto

En la columna "Media periodo disponible" se calcula la media de los datos disponibles para cada indicador, siendo la fecha límite de inicio de la serie el año 2004.

3.17.3. 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 2012 era el siguiente:

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Ecobarrios	2	-	2	-	-
Lucha contra la exclusión residencial	6	1	5	-	-
Nuevos ámbitos de reciclaje urbano	3	-	2	1	-
Promoción pública de compra y alquiler de vivienda	4	-	4	-	-
Rehabilitación de las viviendas	4	1	3	-	-
Viviendas sostenibles y nuevas formas de habitar	6	-	5	1	-
Total	25	2	21	2	-

3.17.4. Compromisos de calidad

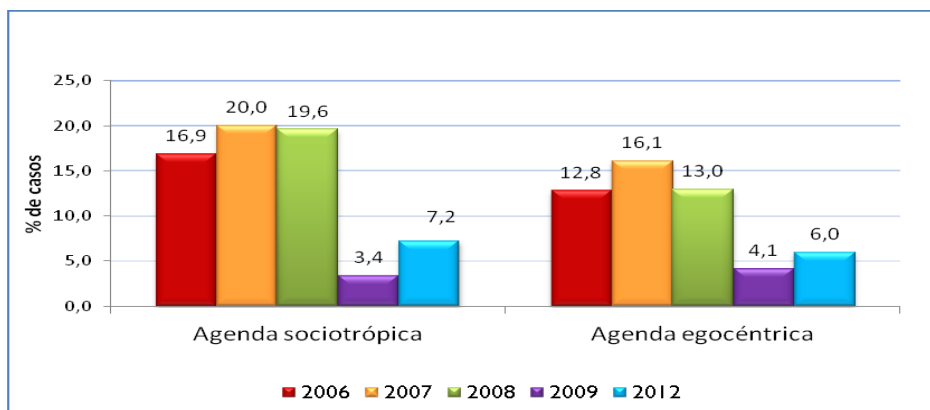
No se ha iniciado ningún proceso de elaboración de Carta de Servicios en el ámbito de este Área de Acción.

3.17.5. Opinión de la ciudadanía

La Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid referida al año 2012 presenta los siguientes resultados relativos al área de acción de “Vivienda”.

Los datos obtenidos al analizar los principales problemas de la agenda pública en la ciudad revelan que la vivienda, si bien ha perdido intensidad respecto a años precedentes, se sitúa entre los 10 principales problemas de la ciudad. Después de haber desaparecido de entre los primeros diez lugares en la encuesta de 2009, en 2012, el problema de la vivienda se sitúa en el décimo lugar, retrocediendo desde la tercera posición de la encuesta de 2007 y la cuarta de las encuestas de 2006 y 2008.

Gráfico 1: Evolución del problema de la vivienda en la agenda sociotrópica y egocéntrica.



Asimismo, cuando se pregunta a los entrevistados por la satisfacción con el acceso a la vivienda como elemento que incide en la calidad de vida en la ciudad, el índice que se obtiene es de 37,5 puntos en una escala de 0 a 100 puntos, lo que sitúa el indicador en el área de insatisfacción.

Gráfico 2: Satisfacción con el acceso a la vivienda como aspecto de la calidad de vida en la ciudad. Porcentaje de entrevistados.

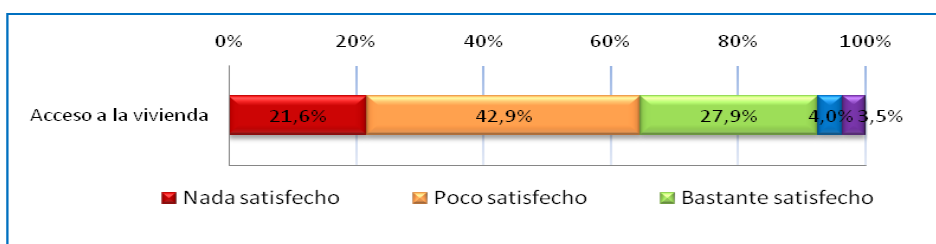
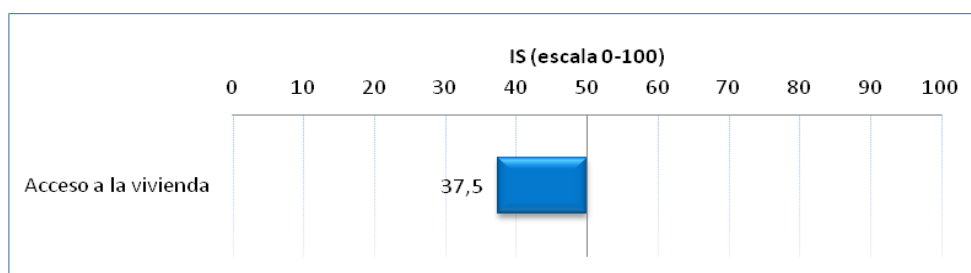
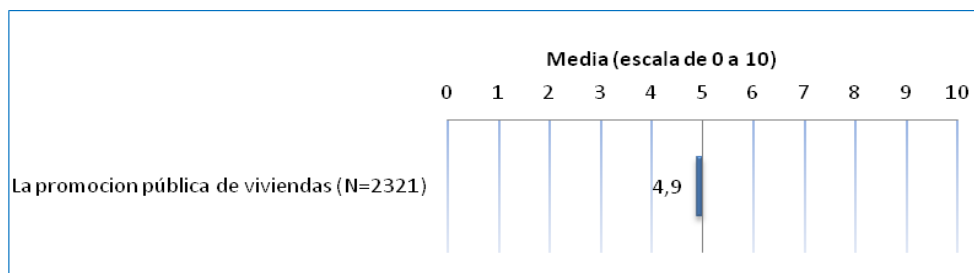


Gráfico 3: Indicador de satisfacción con el acceso a la vivienda como aspecto de la calidad de vida en la ciudad



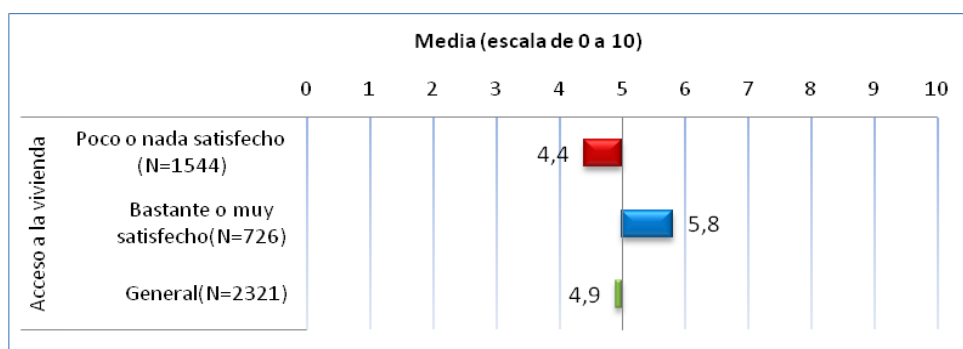
También se sitúa en el área de insatisfacción la puntuación media alcanzada al valorar la satisfacción con la promoción pública de la vivienda.

Gráfico 4: Satisfacción con la promoción pública de viviendas.



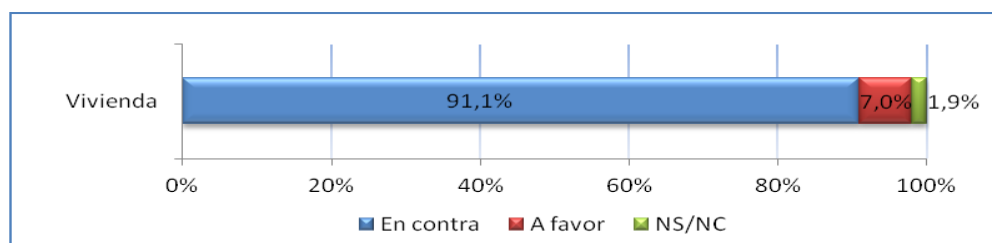
Analizando la relación entre estos dos últimos indicadores, encontramos que son los encuestados que se declaran poco o nada satisfechos con el acceso a la vivienda como elemento de calidad de vida de Madrid los que valoran negativamente, con un 4,4, las actuaciones municipales de promoción pública de viviendas y los que se declaran bastante o muy satisfechos las valoran positivamente con una puntuación de 5,8.

Gráfico 5: Satisfacción con la promoción pública de viviendas en función de la satisfacción con el acceso a la vivienda como elemento de la calidad de vida en la ciudad.



En coherencia con la respuesta dada por los encuestados en la Agenda Pública y la insatisfacción que éstos muestran con las actuaciones municipales en materia de vivienda pública, cuando se les pide que expresen sus preferencias de ajuste en el gasto público, un 91,1 % de los informantes se manifiestan en contra de que se dediquen menos recursos públicos a la vivienda.

Gráfico 6: ¿Estaría a favor o en contra de que el Ayuntamiento gastara menos en vivienda? Porcentaje de entrevistados.



Finalmente, analizando por distritos la satisfacción con la promoción pública de viviendas, vemos que sólo ocho distritos aprueban con puntuaciones medias muy discretas que van del 5,0 al 5,6; la calificación media del resto de los distritos se sitúa en el área de insatisfacción, siendo el distrito de Centro el que da la puntuación más baja (4,1)

Tabla 1: Satisfacción con la promoción pública de viviendas según distrito de residencia. Media en una escala de 0 a 10.

Satisfacción con...	La promoción pública de viviendas	
	(N)	Media
Centro	108	4,1
Arganzuela	112	4,9
Retiro	111	4,5
Salamanca	105	4,7
Chamartín	108	4,3
Tetuán	116	5,4
Chamberí	101	4,3
Fuencarral-El Pardo	108	5,6
Moncloa-Aravaca	106	4,4
Latina	105	4,3
Carabanchel	113	4,8
Usera	110	4,7
Puente de Vallecas	108	4,7
Moratalaz	120	5,0
Ciudad Lineal	107	5,4
Hortaleza	118	5,3
Villaverde	115	5,6
Villa de Vallecas	114	5,1
Vicálvaro	116	5,6
San Blas	117	4,9
Barajas	111	4,7
Madrid	2321	4,9

3.17.6. 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 **0,93 %** (391) del total de las tramitadas en 2012. (391 = 11 materia SYR Vivienda + 380 a la EMVS).

Los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR son:



Los datos relativos a las **contestaciones** son:

	Vivienda
Tiempo medio de contestación	45.50
Contestadas (1/04/2013)	10
Total submateria	11
Sin contestar	1
% Menos de 15 días	10,00
% Menor o igual a 30	30,00

3.18. Administración de la Ciudad

3.18.1 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, dirigidas a lograr una organización pública guiada tanto por la eficacia y la eficiencia, como por la calidad y la transparencia.

Las actividades que se desarrollan en el marco de esta Área de Acción se organizan en **cuatro grupos**:

1. Las actuaciones necesarias para alcanzar la **coordinación** de la política municipal a tres niveles: coordinación interna entre las Áreas de Gobierno y los Distritos, con otras Administraciones Públicas y con otras instituciones con personalidad jurídica.
2. Todas aquellas actuaciones dirigidas a mantener la **sostenibilidad financiera**, desarrollando un modelo de gestión económico-financiera y tributaria 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 y los Distritos de la Ciudad.
- 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 y gestión de la política financiera municipal.
- Planificación y gestión de la tesorería municipal.
- Gestión de la contabilidad.

- Control y fiscalización interna de la gestión económico-financiera y presupuestaria a través de la Intervención Municipal.
- Coordinación, seguimiento y control de la actuación de los organismos públicos y sociedades mercantiles municipales.
- Coordinación de la contratación administrativa y la contratación centralizada de publicidad, promoción, divulgación y anuncios.
- Dirección y coordinación de los consumos de gas, agua y electricidad.
- Realización y desarrollo de estadísticas de interés municipal.
- Formación, mantenimiento y revisión del Padrón Municipal de Habitantes.
- Coordinación de actuaciones en materia de procesos electorales y censo electoral.
- Gestión, liquidación, inspección, recaudación y revisión de los tributos municipales.
- Elaboración de proyectos de ordenanzas fiscales.
- Gestión, conservación y mantenimiento del patrimonio municipal.
- Resolución de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial.

En materia de **gestión de recursos humanos**, las actuaciones realizadas se concretan en:

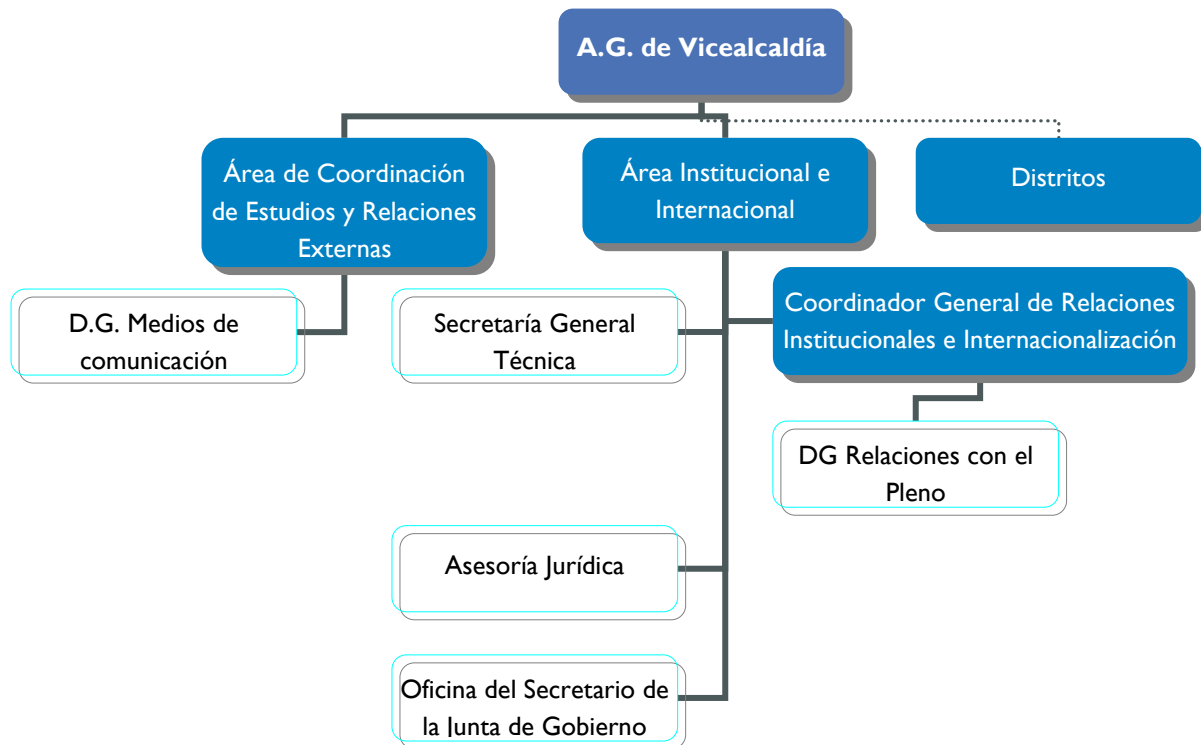
- Evaluación de las estructuras organizativas de la administración municipal y de sus organismos públicos.
- Organización y planificación de los recursos humanos.
- Gestión de prestaciones sociales para trabajadores municipales.
- Gestión de las relaciones laborales.
- Prevención de riesgos laborales.
- Formación de personal a través del Instituto de Formación y Estudios del Gobierno Local de Madrid.
- Selección y provisión de puestos de trabajo.
- Inspección de servicios.
- Gestión de la intranet municipal.

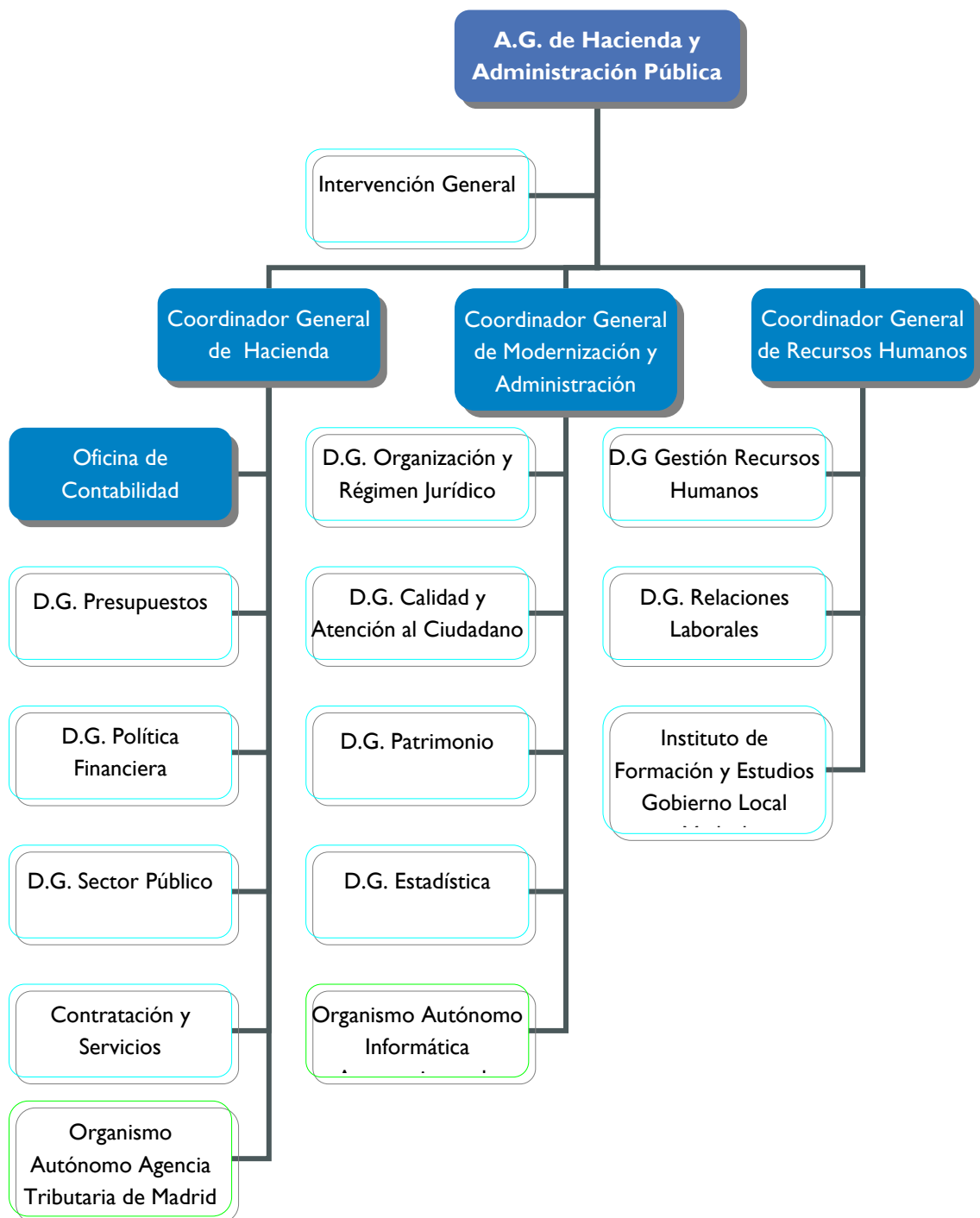
En materia de políticas de **innovación y calidad** en la Administración pública:

- Adecuación y mantenimiento de las estructuras y sistemas de información y comunicación municipales a las nuevas necesidades de gestión.
- Elaboración, coordinación y difusión del Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid.
- Promoción e implantación de sistemas de gestión de calidad en la Administración municipal (Cartas de Servicios, Modelo EFQM,...) y fomento de mejores prácticas en materia de calidad e innovación administrativa.
- Definición de los criterios para el establecimiento de un sistema de indicadores y de estándares de calidad con el objetivo de evaluar la gestión municipal y medir la calidad de los servicios.
- Definición, coordinación y seguimiento del Plan de desarrollo de la administración electrónica y acceso electrónico de los ciudadanos al Ayuntamiento de Madrid.

- Elaboración, coordinación y difusión del plan de protección de datos del Ayuntamiento de Madrid.

Estructura orgánica 2012







Presupuesto del Área de Acción “Administración de la Ciudad”

Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Administración de la Ciudad en 2012	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	768.087.778,99
Empresas Municipales	
Total Ayuntamiento, Organismos Autónomos y Empresas Municipales	768.087.778,99
Eliminaciones	-17.466.469,21
Total consolidado	750.621.309,78

Evolución del presupuesto no financiero consolidado ejecutado en el AA Administración de la Ciudad		
	Presupuesto ejecutado en el AA Administración de la Ciudad	% respecto a Presupuesto total consolidado de Ayuntamiento, OAAA y Empresas Municipales
2009	738.545.378,85	14,39%
2010	706.405.696,26	13,07%
2011	728.949.728,11	15,41%
2012	750.621.309,78	17,74%

3.18.2 Principales indicadores

Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Beneficios fiscales obligatorios en los impuestos locales.	<i>Porcentaje de beneficios fiscales legalmente obligatorios</i>	GM	91,49	88,12	90,28	88,97	-		90,07
Cuantía de los ingresos por impuestos estatales cedidos a Madrid.	<i>Millones de euros</i>	C	1.476,89	1.196,79	1.302,68	1.360,95	-		1.364,43

Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Deuda a 31 de diciembre sobre el PIB.	Porcentaje sobre el PIB	GM	5,44	5,25	5,03	5,93	4,00	Respecto a la meta ↓	4,51
Autonomía fiscal.	Porcentaje de ingresos tributarios	GM	39,15	49,59	50,20	43,91	-	↓	44,87
Ingresos fiscales por habitante.	Euros x hab	GM	705,01	709,34	707,58	742,64	-	↑	705,61
Recaudación ejecutiva.	Millones de euros	GM	204,11	206,00	208,62	217,12	-	↑	166,02
Derechos contraídos en la lucha contra el fraude fiscal.	Millones de euros	GM	177,07	158,79	176,38	136,41	-	↓	128,84
Derechos liquidados por la inspección tributaria.	Millones de euros	GM	108,81	120,15	137,15	96,53	-	↓	87,26
Coste de la recaudación.	Coste x 100 euros de ingresos	GM	1,63	1,77	1,54	1,32	-	↓	1,57
Periodo medio de cobro.	Media de días	GM	79	75	76	75	-	↔	73
Periodo medio de pago.	Media de días	GM	79	194	246	184	-	↓	144
Grado de cumplimiento del Programa Operativo de Gobierno 2011-2015.	Porcentaje de cumplimiento	GM				33,7	-		-
Puntuación de Madrid en el Índice de Transparencia en los Ayuntamientos.	Puntuación (escala 0-100)	GM	91,3	91,3	-	96,3	-		89,0
Satisfacción ciudadana con la gestión del Ayuntamiento de Madrid.	Índice (escala 0-100)	GM	53,8	-	-	51,3	-		55,2
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Administración de la Ciudad.	Porcentaje	GM	14,39	13,07	15,41	17,74	-	↑	13,69

Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Gasto operativo por habitante.	<i>Euros x hab</i>	GM	1.272	1.313	1.273	1.216	-	↓	1.196
Gasto no financiero por habitante.	<i>Euros x hab</i>	GM	1.576	1.652	1.443	1.284	-	↓	1.623
Gastos operativos de los servicios.	<i>Total en miles de euros</i>	GM	4.142.541	4.296.486	4.156.157	390.559	-	↓	1.994.204
Inversión por habitante.	<i>Euros x hab</i>	GM	303,6	339,1	169,7	89,1	-	↓	429,1
Porcentaje de los recursos presupuestarios gestionados por los Distritos.	<i>Porcentaje sobre el presupuesto municipal</i>	GM	13,33	11,54	11,86	12,77	-	↑	11,89
Recursos presupuestarios gestionados por los Distritos.	<i>Total en miles de euros</i>	GM	580.562	559.813	486.840	451.089	-	↓	263.013
Diferencia interdistrital en la percepción de la calidad de vida en la Ciudad.	<i>Índice (escala 0-1)</i>	C	0,20	-	-	0,20	-		0,23
Presupuesto ejecutado en los Planes Especiales de Inversión para el reequilibrio territorial.	<i>Total en miles de euros</i>	GM	146.928	131.731	105.856	25.498	-	↓	23.364
Disponibilidad de servicios en línea.	<i>Total de gestiones</i>	GM			87	95	-	↑	91
Uso del registro electrónico.	<i>Total de anotaciones</i>	GM			3.106	7.374	-	↑	5.240
Gestión electrónica de procedimientos.	<i>Total procedimientos</i>	GM	720	848	888	895	-	↑	449
Consultas a servicios de información a través del portal web madrid.es	<i>Miles de consultas</i>	GM	74.217	59.206	51.856	46.475	-	↓	46.996
Gestiones realizadas a través del portal web madrid.es	<i>Total gestiones</i>	GM	426.818	1.216.225	1.148.176	1.216.261	-	↑	861.8362

Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Gestiones tributarias realizadas a través de la web.	Total de trámites	GM	915.567	1.106.900	1.302.927	1.176.796	1.302.927	Respecto a meta ↓	670.634
Pagos tramitados a través del portal web madrid.es	Total de pagos	GM	706.745	787.760	864.594	914.496	-	↑	482.568
Incremento de trámites tributarios telemáticos.	Incremento porcentual	GM			17,7	6,3	15,0	Respecto a la meta ↓	12,0
Cartas de Servicios aprobadas.	Total de Cartas de Servicio	GM	28	33	39	42	-	↑	21
Compromisos de calidad de las Cartas de Servicios.	Total de compromisos de calidad	GM	355	381	440	480	-	↑	309
Grado de cumplimiento de los compromisos recogidos en las Cartas de Servicios.	Porcentaje de indicadores cumplidos	GM	93,0	94,0	87,3	82,00	90,0	Respecto a la meta ↓	90,4
Plantilla media municipal.	Media anual de efectivos	GM	38.392	38.660	38.334	37.832	-	↔	37.024
Alumnos formados en los centros de formación interna del Ayuntamiento de Madrid.	Total de alumnos	GM	27.207	25.406	26.587	20.605	-	↓	25.256
Horas de formación interna recibidas por el total de alumnos formados en los centros del Ayuntamiento de Madrid.	Total de horas	GM	512.874	453.874	484.180	403.967	-	↓	481.004
Ayudas de acción social para empleados municipales.	Total de solicitudes tramitadas	GM	97.193	99.014	101.791	71.914	-	↓	93.621

Indicador	Unidad de medida	Tipo	2009	2010	2011	2012	Meta 2012	Variación 2011-2012	Media periodo disponible
Fondos de negociación.	Miles de Euros	GM	28.000	28.000	-	-	-		8.475
Porcentaje de puestos incluidos en los procedimientos de provisión de puestos de trabajo.	Porcentaje de puestos convocados	GM	3,98	4,17	5,91	3,57	-	↓	5,04
Usuarios únicos de la Intranet.	Media de usuarios únicos	GM	21.000	21.800	19.723	19.874	-	↔	18.379








Notas:

D.N.C = Datos No Cargados

ND= Datos no disponibles

En la columna "Tipología" se señala si el indicador recoge información relativa a las competencias municipales, es decir, es de gestión municipal -GM-, o bien si se trata de un indicador de contexto o de ciudad -C-.

Variación

 Incremento positivo
  Decremento positivo
  Incremento negativo
  Decremento negativo
 Variación <+2%,>2%
  Incremento indicador contexto
  Decremento indicador contexto

En la columna "Media periodo disponible" se calcula la media de los datos disponibles para cada indicador, siendo la fecha límite año 2004.

3.18.3 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 2012 era el siguiente:

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Cartas de Servicios	17	3	9	3	2
Competencias municipales, modelo organizativo y normativo	4	-	4	-	-
Contratación municipal sostenible y eficiente	10	2	7	1	-
Eficiencia e igualdad en la organización	4	-	2	2	-
Evaluación de la percepción ciudadana	5	-	5	-	-

Proyectos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Evaluación interna de planes y programas	6	1	4	1	-
Formación de los empleados públicos	6	1	5	-	-
Mejora de Edificios Municipales	21	-	21	-	-
Nuevo modelo de financiación para el Ayuntamiento de Madrid	2	-	2	-	-
Partenariado público privado: Empresas por Madrid	5	-	4	1	-
Plan de Ajuste 2012-2022	4	-	4	-	-
Prevención de los riesgos laborales	3	-	3	-	-
Promoción del desarrollo profesional de los empleados públicos	4	-	1	3	-
Reducción del nivel de endeudamiento	2	-	2	-	-
Sistemas de calidad: Certificaciones externas	8	-	8	-	-
Transparencia y Buen Gobierno	4	1	3	-	-
Total	105	8	84	11	2

3.18.4 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 tanto en el ámbito tributario como en el estadístico, debido, en gran medida, a la importancia que sobre la ciudadanía tienen estas materias 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.

Las Cartas de Servicios aprobadas son: la Carta de Servicios de la Oficina del Defensor del Contribuyente, que fue aprobada en 2006 y que en 2012 pasa a denominarse Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones Tributarias; la Carta de Servicios de la Atención Integral al Contribuyente de la Agencia Tributaria Madrid, aprobada el 4 de enero de 2007; y las Cartas de Servicios de Padrón Municipal y de Información Estadística, ambas aprobadas el 26 de diciembre de 2008.

Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones Tributarias

Fecha Aprobación: 18 de mayo de 2006

Fecha Evaluación 2013: 13 de junio de 2013





La Oficina del Defensor del Contribuyente se crea en 2004 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. Desde diciembre de 2012, esta Oficina pasa a formar parte de la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones y de Atención al Contribuyente.

La Oficina 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. Desde 2012 y debido al cambio organizativo que se produce en diciembre, se integra en la Memoria de la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones y de Atención al Contribuyente.

 Nivel de calidad no alcanzado D.N.C = Datos No Cargados

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
<p>Compromiso 01.- Agilidad en la recepción de los escritos e inicio de las gestiones: se enviará al reclamante un correo electrónico confirmándole la recepción de su sugerencia, reclamación o felicitación, de forma inmediata si se presentan a través de Internet o del teléfono 010 y en el caso de la presentación de forma presencial en el plazo de las 72 horas siguientes siempre que se disponga de una dirección de correo electrónico. Con este correo electrónico se informa al interesado/a del número de la sugerencia, reclamación o felicitación que ha presentado y del inicio de las gestiones pertinentes para aclarar todos los extremos de la cuestión que haya motivado el planteamiento de la misma.</p>				
Tiempo medio de envío del acuse de recibo e inicio de las gestiones pertinentes (sugerencias y reclamaciones tributarias).	24	24	24	24
<p>Compromiso 02.- Agilidad en la respuesta: se responderán la totalidad de los escritos en un plazo medio de 35 días.</p>				
Tiempo medio de respuesta (sugerencias y reclamaciones tributarias).	33,35	41,75	40,93	28,32

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 03.- 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.				
Satisfacción de los usuarios con la fiabilidad de la respuesta dada (sugerencias y reclamaciones tributarias). Estándar 8.	8,30	8,80	8,10	 5,50
Compromiso 04.- Claridad de la respuesta: el lenguaje empleado en las contestaciones será claro y comprensible para el reclamante, sin que ello suponga menoscabo de la calidad técnica de las mismas. En toda contestación, se indicará al reclamante la posibilidad de solicitar todas las aclaraciones posteriores a la misma que precise.				
Satisfacción de los usuarios con la claridad y comprensión de la respuesta dada (sugerencias y reclamaciones tributarias). Estándar 8.	8,20	8,80	8	 5,82
Compromiso 05.- Trato, atención y asesoramiento adecuados: cualquiera que sea el medio a través del cual se contacte con la Oficina, se atenderá a la usuaria/-o de forma clara y precisa, proporcionando un trato amable y cortés y ofreciendo una atención personalizada e individualizada.				
Sugerencias y reclamaciones presentadas por los contribuyentes por cada uno de los canales disponibles. Total entradas en la Oficina.	5.153	5.846	5.006	4.896
Presencial en la Oficina	2	1,15	1,34	0,90
Correo postal a la Oficina	0,80	0,65	0,54	0,51
Fax a la Oficina	0,50	0,31	0,36	0,16
Sistema de Sugerencias y Reclamaciones	84,60	89,67	89,81	88,09
Teléfono de la Oficina	3	1,61	1,90	2,43
Internet, correo electrónico de la Oficina	7,90	5,18	5,13	6,27
Registro	1,30	1,44	0,92	1,63
De oficio	0	0	0	0
Satisfacción de los usuarios con el trato y atención recibidos (sugerencias y reclamaciones tributarias). Estándar 8.	8,29	8,85	8	 6,45
Compromiso 06.- Propuestas de mejora de los servicios: se elaborarán 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 dirigidas a mejorar la organización interna de los servicios tributarios.	8	5	6	0
Propuestas dirigidas a mejorar la prestación de los servicios tributarios.	4	8	9	0
Compromiso 07.- Satisfacción con el servicio: el grado de satisfacción que se espera se conceda a los servicios prestados se cifra en una nota de 7 como mínimo, tanto en lo que se refiere a la satisfacción general con el servicio, como en cada uno de los atributos de calidad anteriores. En la Evaluación 2012 se baja el estándar de 8 a 7.				
Satisfacción de los usuarios con el servicio de sugerencias y reclamaciones tributarias. Estándar 8.	8,67	8,81	8,16	 6,2

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Felicitaciones recibidas (sugerencias y reclamaciones tributarias).	0	0	0	83
<p>Compromiso 08.- Se reciben y tramitan las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios que se prestan, se contestan de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pone en marcha acciones de mejora del servicio. El 90% de las sugerencias y reclamaciones tramitadas se contestarán en 15 días o menos.</p> <p>Este compromiso se añade a los compromisos asumidos con carácter general en la CS de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, aprobada el 10 de mayo de 2012: el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestan en un plazo inferior a 30 días desde su presentación. El tiempo medio de contestación será de 30 días desde su presentación. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.</p>				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al servicio de sugerencias y reclamaciones tributarias. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	0	0	0	0
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días siguientes a su presentación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	No se han presentado S, R ni F
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas relativas a los servicios prestados por la Oficina del Defensor del Contribuyente contestadas entre 16 días y 3 meses. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012	-	-	-	
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual 30 días. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	

Carta de Servicios de la Atención Integral al Contribuyente

Fecha Aprobación: 4 de enero de 2007

Fecha Evaluación 2012: 10 de mayo de 2013



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, OAIC), los referidos a la atención telemática (www.madrid.es) y los referidos a la atención telefónica (Teléfono 010 Línea Madrid).

 Nivel de calidad no alcanzado D.N.C = Datos No Cargados

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente se comprometen a prestar un servicio global de calidad, logrando que disminuya la ratio de quejas presentadas sobre el servicio recibido en las oficinas.				
Ratio de quejas presentadas por el servicio recibido en las OAIC. ESTANDAR 2012 - 2'07	-	-	-	 2,10
Ratio de felicitaciones recibidas por el servicio prestado en las OAIC. ESTANDAR 2012 - 0'84	-	-	-	 0,51
Compromiso 02.- A través de un personal debidamente cualificado y permanentemente actualizado mediante sesiones de coordinación, 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.				
Horas de formación recibidas por los empleados de atención al contribuyente de la Agencia Tributaria Madrid.	65	40	20	33
Ratio de quejas presentadas relativas a la información recibida en las OAIC.	-	-	-	0,31
Ratio de quejas presentadas relativas al trato recibido en las OAIC.	-	-	-	0,43
Sesiones de coordinación realizadas en las OAIC.	-	-	-	11
Compromiso 03.- El tiempo medio de espera en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente no superará los 7 minutos 45 segundos y además el 80% de los usuarios será atendido en menos de 10 minutos. Este compromiso modifica su redacción como consecuencia de la Evaluación de 2012.				
Tiempo medio de espera en las OAIC.	12:04	09:40	05:18	05:02
Porcentaje de usuarios atendidos en las OAIC en menos de 10 minutos.	-	-	-	83,22
Ratio de quejas presentadas relativas al tiempo de espera en las OAIC.	-	-	-	0,27
Compromiso 04.- 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".				
Porcentaje de citas previas para las OAIC que se conceden para un plazo de 4 días laborables como máximo, salvo petición expresa de fecha posterior.	80	96	100	100

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Tiempo medio de espera una vez señalada la cita, para ser atendido en las OAIC.	02:20	04:27	03:37	04:04
Compromiso 05.- 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 y además el trámite solicitado, cuando su resolución sea competencia de la Agencia Tributaria Madrid, deberá resolverse de manera íntegra al menos a un 85% de los usuarios.				
Porcentaje de usuarios que han resuelto de forma íntegra el trámite solicitado en las OAIC.	-	-	-	94
Compromiso 06.- 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.				
Porcentaje de oficinas de las OAIC que cumplen los criterios de habitabilidad y confort establecidos.	100	100	100	100
ATENCIÓN TELEMÁTICA Véase la CS del Portal web municipal Línea Madrid (Área de Acción “Relación con la Ciudadanía”)				
Compromiso 07.- Se incrementará anualmente y, en su caso, se mejorará el número de servicios tributarios (información y gestiones) disponibles en la web www.madrid.es.				
Gestiones tributarias realizadas a través de la web. ESTANDAR 2012 - 1.302.927	915.567	1.106.900	1.302.927	 1.176.796
Compromiso 08.- 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..				
Valoración media de los usuarios del Portal del Contribuyente. ESTANDAR 2012 - 7	6,93	6,67	6,95	 6,66
ATENCIÓN TELEFÓNICA, TELÉFONO 010 Véase la CS del Teléfono 010 Línea Madrid (Área de Acción “Relación con la Ciudadanía”)				
Compromiso 09.- Al menos el 85% de las llamadas realizadas se atenderán en el primer intento, sin necesidad de volver a marcar.				
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.				
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.				
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.				
Compromiso 13.- COMPROMISO DE SUGERENCIAS y RECLAMACIONES Véase la CS de Sugerencias y Reclamaciones Tributarias de este Área de Acción				
La Oficina de Sugerencias y Reclamaciones y Atención al 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.				

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Para ver sus compromisos de calidad y los indicadores asociados, consultar la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones Tributarias (Carta de Servicios 03.-).				
Se establece la obligación de los servicios correspondientes de colaborar y apoyar a los miembros de la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones y Atención al Contribuyente, en el desarrollo de sus funciones y en la búsqueda de la solución más adecuada a las quejas y reclamaciones formuladas.				

Carta de Servicios del Padrón Municipal de Habitantes

Fecha Aprobación: 26 de diciembre de 2008

Fecha Evaluación 2012: 26 de marzo de 2013

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, acceso a bonificaciones y reducción en impuestos y tasas municipales, 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:

 Nivel de calidad no alcanzado D.N.C = Datos No Cargados

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Disponer de unas instalaciones para atención al público adecuadas al servicio que se presta, de carácter funcional, confortable y sin barreras arquitectónicas, de forma que el 90% de los/-as usuarios/-as estén satisfechos con las instalaciones. Periódicamente se realizarán encuestas de satisfacción entre los/-as usuarios/-as que acuden a la Dirección General de Estadística.				
Porcentaje de usuarios/-as satisfechos/-as con las instalaciones de la Dirección General de Estadística donde se presta el Servicio de Padrón de Habitantes.	92	94	92	92
Valoración ciudadana de las instalaciones de la Dirección General de Estadística donde se presta el Servicio de Padrón de Habitantes.	7,50	7,80	8	8

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 02.- Atender en el Servicio de Padrón de Habitantes 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.	213	224	304	400
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.	92	98	96	96
Sugerencias y reclamaciones por el trato recibido en la prestación del Servicio de Padrón de Habitantes, en la Dirección General de Estadística.	0	0	0	0
Compromiso 03.- 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.	125	132	169	153
Sugerencias y reclamaciones sobre la confidencialidad y la protección de datos en la prestación del Servicio de Padrón de Habitantes.	0	0	0	0
Compromiso 04.- 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 medio de diez días 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.				
Plazo medio de actualización de la información contenida en el Padrón de Habitantes, desde la recepción de los correspondientes ficheros.	10	12	10	8
Porcentaje de actualizaciones en el Padrón de Habitantes, que requieren trámites previos o instrucción de expediente sobre el total de actualizaciones de oficio.	10	10	8	7
Sugerencias y reclamaciones sobre la actualización de oficio del Padrón de Habitantes.	0	0	0,01	0,01
Compromiso 05.- 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.	142.268	122.574	124.914	157.286
Incremento anual de las gestiones padronales realizadas a través de la página web.	-4	-14	2	26
Compromiso 06.- 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.				
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones sobre el plazo de recepción por correo de los volantes de empadronamiento.	180	111	0,02	0,07
Compromiso 07.- 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	128	-80	266	5

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Servicio de Padrón de Habitantes.				
Compromiso 08.- Facilitar el derecho al voto de los vecinos, facilitando información sobre inclusión en el Censo Electoral y agilizando la tramitación de las reclamaciones que procedan.				
Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012				
Plazo de tramitación de reclamaciones al Censo Electoral por el Servicio de Padrón de Habitantes.	4	6	5	8
Sugerencias y reclamaciones sobre los procesos electorales al Servicio de Padrón de Habitantes.	2	D.N.C.	2	D.N.C
Compromiso 09.- 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.	1.977	D.N.C.	18.198	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.	95	D.N.C.	9,50	D.N.C.
Compromiso 10.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados por el Servicio de Padrón de Habitantes, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del Servicio. Más del noventa por ciento de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas por el Departamento de Datos Censales se contestan en 15 días o menos; el resto, se contestan en menos de 30 días. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 15 días desde su presentación.				
Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas al Padrón de Habitantes. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	156	102	164	75
Sugerencias reclamaciones y felicitaciones relativas al Padrón de Habitantes contestadas dentro de los 15 días siguientes a su presentación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	100	100	100	91,25
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. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	0	0	0	0
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Padrón de Habitantes contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	95
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Padrón de Habitantes desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	7

Carta de Servicios de Información Estadística de la Ciudad de Madrid

Fecha Aprobación: 26 de diciembre de 2008

Fecha Evaluación 2012: 25 de marzo de 2013

El objetivo del **Servicio de Información Estadística** es poner a disposición de la ciudadanía, 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 la ciudadanía madrileña en sus distintas facetas: medioambiente, trabajo, transporte, demografía, comunicaciones, educación, actividad económica ...

Para ello recaba información de los distintos servicios municipales así como de numerosos organismos públicos y privados, y presenta los datos de la Ciudad y de sus Distritos y Barrios, cuando es posible, de forma accesible para permitir a los usuarios no sólo disponer de una información general sobre la población, la sociedad y la economía madrileña, sino además profundizar mediante estudios mas detallados a partir de los datos ofrecidos.

Los **compromisos e indicadores** establecidos en la Carta de Servicios de Información Estadística de la Ciudad de Madrid son:

● Nivel de calidad no alcanzado D.N.C = Datos No Cargados

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- 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.	92	92	92	92
Valoración ciudadana de las instalaciones de la Dirección General de Estadística donde se prestan los Servicios de Información Estadística.	7,50	7,80	8	8
Compromiso 02.- 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.	441	457	509	477
Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido en el Servicio de Información Estadística.	92	95	98	98
Sugerencias y reclamaciones por 1.000 usuarios, por el trato recibido en el Servicio de Información Estadística.	0	0	0	0
Compromiso 03.- 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.	0	0	0	0
Compromiso 04.- 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 12 días, cuando la información solicitada requiera una elaboración específica.				

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Plazo medio de entrega de la información estadística elaborada.	-	2	2	2
Sugerencias y reclamaciones por el tiempo de respuesta en las demandas de información estadística.	0	0	0	0
Compromiso 05.- Actualizar permanentemente los datos estadísticos existentes, garantizando su continuidad, poniéndolos a disposición de los interesados a través de nuestra página web.				
Plazo medio de actualización de datos estadísticos desde la recepción de la información original.	10	10	9	9
Tablas estadísticas actualizadas por el Servicio de Información Estadística.	1.400	1.968	3.120	3.418
Compromiso 06.- Facilitar el acceso a los datos estadísticos a través de la página Web, de forma que los/-as usuarios/-as puedan obtener y elaborar las tablas de su interés.				
Este compromiso ha <u>modificado</u> de redacción como consecuencia de la evaluación 2012.				
Porcentaje de consultas realizadas al Servicio de Información Estadística por otros canales diferentes a la web. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	25.991	32.932	D.N.C.	D.N.C.
Consultas realizadas a las páginas de información de la Web de Estadística. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012	-	-	-	-
Compromiso 07.- 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.	0,80	0,40	0	0,20
Compromiso 08.- 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.	95	96	97	97
Compromiso 09.- Mantener permanentemente actualizado un Censo de Locales, y de agrupaciones de locales de actividad económica, a partir de información de distintas unidades administrativas.				
Agrupaciones de locales y locales agrupados a los que se ha asignado un código identificativo por la Dirección General de Estadística.	D.N.C.	D.N.C.	82.694	D.N.C.
Sugerencias y reclamaciones recibidas en relación con la asignación de código identificativo a las agrupaciones de locales y locales agrupados realizadas por la Dirección General de Estadística.	D.N.C.	D.N.C.	0,01	D.N.C.
Compromiso 10. Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados por el Servicio de Padrón de Habitantes, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del Servicio. Más del noventa por ciento de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas por el Departamento de Datos Censales se contestan en 15 días o menos; el resto, se contestan en menos de 30 días. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 15 días desde su presentación.				
Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas al Servicio de Información Estadística. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	Hasta 2012 no se desagregan las S y R entre Padrón e Información Estadística. En 2009 se tramitaron 156. En 2010, 102. En 2011, 164.			2

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
	Todas se han recogido en la CS del Padrón de Habitantes.			
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Servicio de Información Estadística contestadas dentro de los 15 días siguientes a su presentación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	100	100	100	100
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Información Estadística contestadas entre 16 días y 3 meses. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	0	0	0	0
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Servicio de Información Estadística contestadas en un plazo menor o igual a 30 días. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	100
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Servicio de Información Estadística desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	2

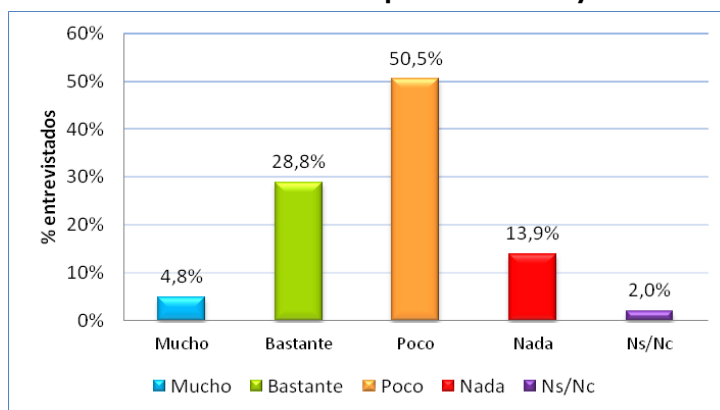
3.18.5 Opinión de la ciudadanía

En la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la ciudad de Madrid referida a 2012 se ha incluido una batería de preguntas dirigidas a conocer la opinión de los madrileños sobre distintos aspectos de su relación con la administración y el gobierno de la ciudad. Se trata de dos elementos clave de esta relación con los ciudadanos: su satisfacción con la información que reciben y su percepción de mejora sobre algunos aspectos implicados en su interacción con la administración.

La información a los ciudadanos

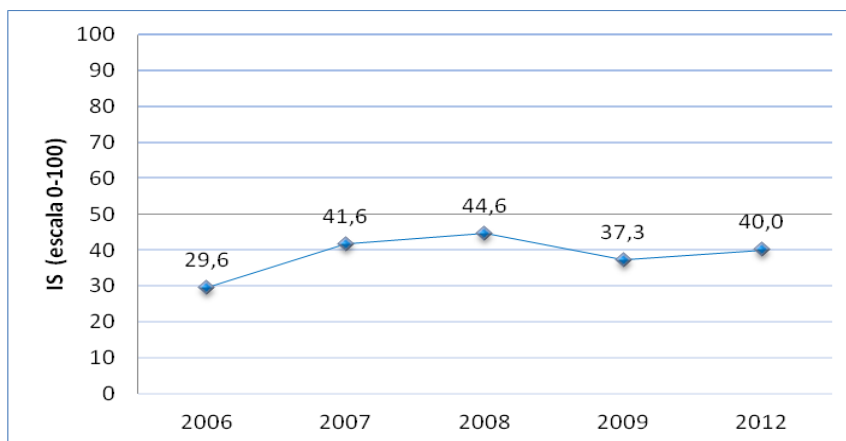
Uno de los aspectos clave de la relación de los ciudadanos con la Administración municipal es la información y, en concreto, conocer hasta qué punto los ciudadanos se consideran bien informados y cuáles son los medios que utilizan para obtener información de lo que hace el Ayuntamiento. Comenzando por la primera cuestión, más de la mitad de los ciudadanos (50,5%) se consideran poco informados sobre lo que hace el Ayuntamiento, incluso un 13,9% dice estar muy poco informado. En el lado contrario, una tercera parte (33,6%) se muestra muy o bastante informado.

Gráfico I: Satisfacción con la información sobre lo que hace el Ayuntamiento. Porcentaje de entrevistados.



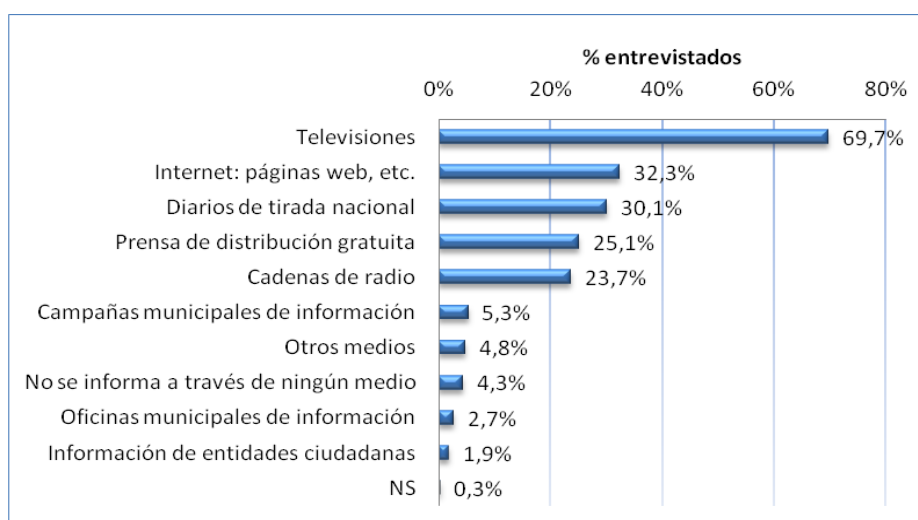
Con estos resultados, se puede decir que el balance de opinión sobre la información que reciben los ciudadanos es negativo, pues el indicador de satisfacción alcanza 40 puntos. Sin embargo, la tendencia es positiva si se contempla la serie desde el año 2006, ya que se ha incrementado en más de 10 puntos desde entonces y 2,7 respecto al año 2009.

Gráfico 2: Evolución del indicador de satisfacción con la información sobre lo que hace el Ayuntamiento.



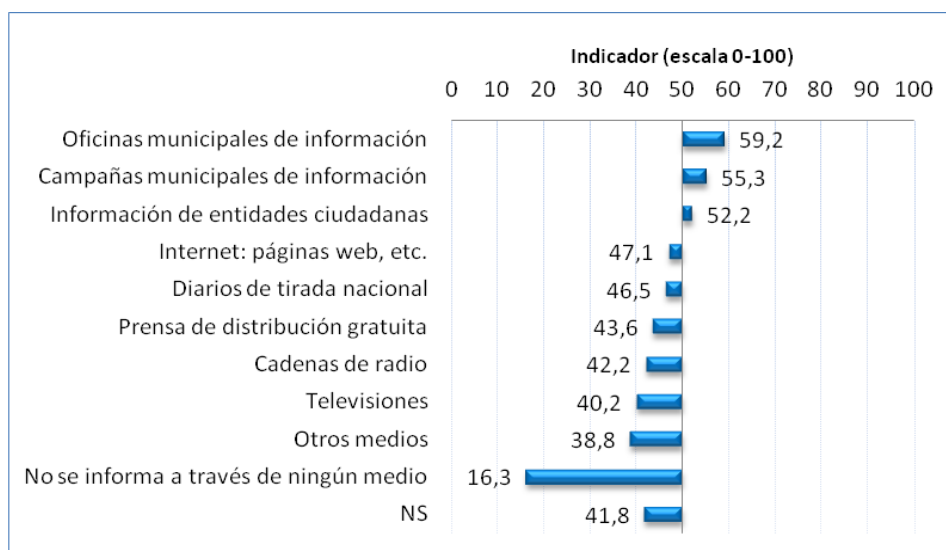
Cuando se pregunta a los ciudadanos sobre el medio o los medios que utilizan para informarse sobre las actuaciones del Ayuntamiento, la respuesta mayoritaria es la televisión, por la que se informan el 69,7%. A mucha distancia se sitúan otros medios como internet (32,3%), la prensa diaria de tirada nacional (30,1%), la prensa gratuita (25,1%) o las cadenas de radio (23,7%). El resto de posibles opciones son minoritarias, incluso un 4,3% dice no informarse a través de ningún medio.

Gráfico 3: Medios por los que se informa de lo que hace el Ayuntamiento. Porcentaje de entrevistados.



Sin embargo, si se analiza la satisfacción con la información recibida en función del medio del que se obtiene (ver **Gráfico 4**), se observa que los ciudadanos más satisfechos son los que se informan a través de las oficinas municipales, de campañas municipales o bien por medio de las entidades ciudadanas. Es lógico, pues por su naturaleza, estos medios son los que pueden proporcionar una información más específica, clara y veraz. Y también parece lógico que los que se consideran peor informados, sean precisamente los que afirman que no se informan a través de ningún medio.

Gráfico 4: Indicador de satisfacción con la información sobre lo que hace el Ayuntamiento según el medio utilizado.

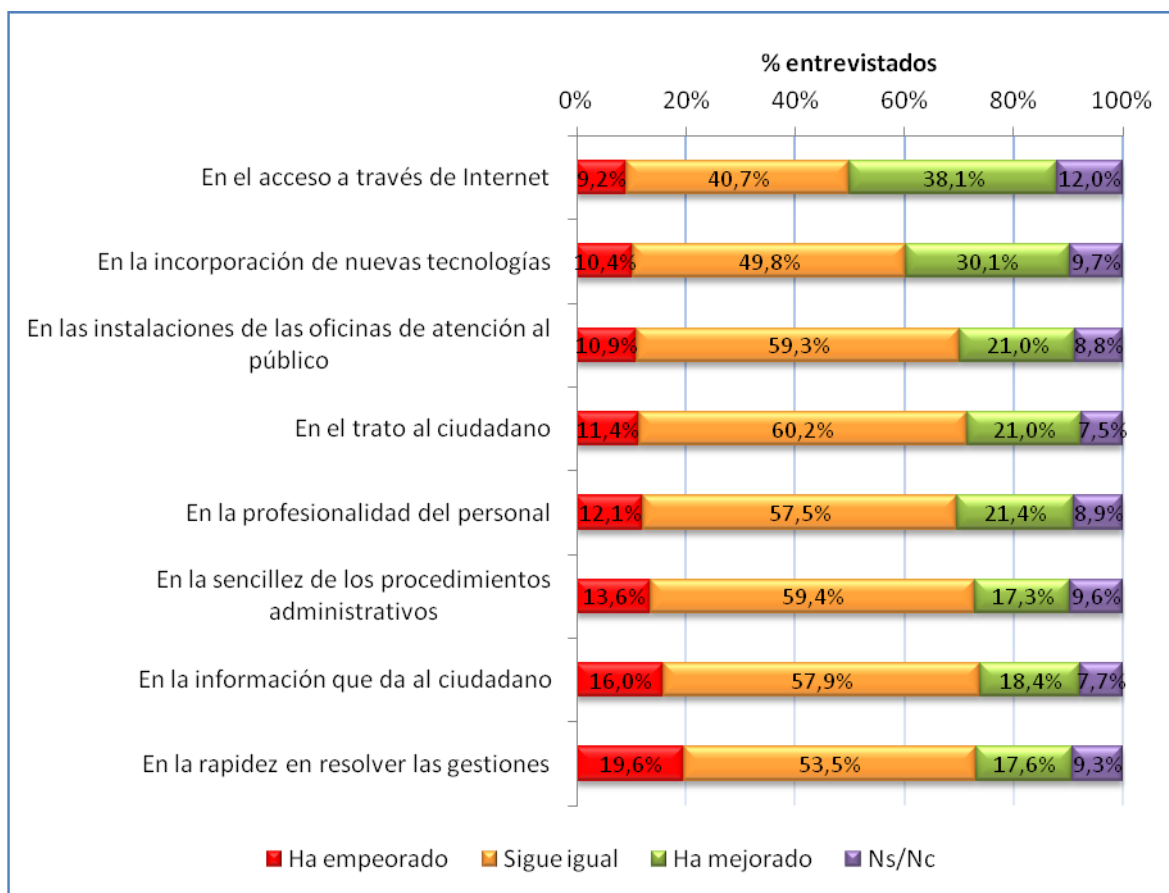


La interacción con la administración municipal

En la encuesta del año 2012 se ha incluido de nuevo una pregunta referida a la Administración del Ayuntamiento y, en concreto, a aspectos relacionados con la calidad de la atención que se presta a los ciudadanos. Se trata de una cuestión análoga a la que utilizó el CIS en su tercer estudio sobre la calidad de los servicios públicos del año 2008. En concreto, se pregunta sobre si ha mejorado la Administración en los últimos cinco años en relación a una serie de aspectos concretos de la prestación de servicios.

Los resultados obtenidos para el año 2012 muestran que los aspectos en los que, en opinión de los ciudadanos, ha mejorado más la administración municipal han sido en el acceso a través de internet y en la incorporación de nuevas tecnologías. Por el contrario, la percepción de empeoramiento es mayor en dos aspectos esenciales como son la rapidez en resolver gestiones y la información que se da a los ciudadanos.

Gráfico 5: La administración del Ayuntamiento ha mejorado, sigue igual o ha empeorado en... Porcentaje de entrevistados.

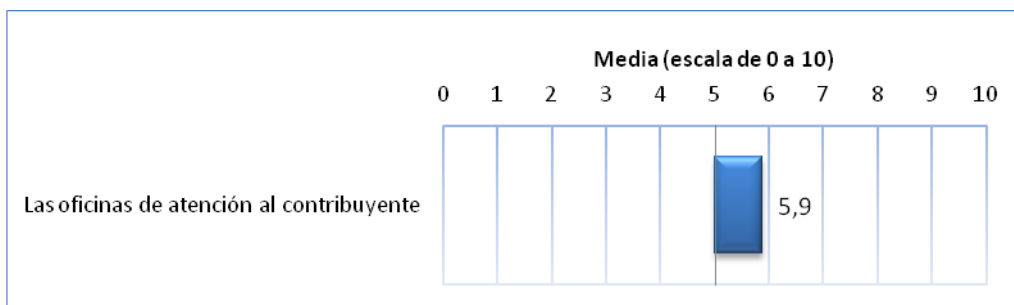


Estas mismas pautas ya se mostraban en la encuesta de 2009, no obstante, si se compara con los resultados de ese año, se observa un empeoramiento general en el indicador sintético que resume la percepción en todos los aspectos consultados. A juzgar por las diferencias entre los indicadores de 2009 y 2012, la percepción de mejora ha sido menor en las instalaciones de las oficinas, en la información que se da e incluso en la incorporación de nuevas tecnologías.

Satisfacción con las Oficinas de Atención al Contribuyente

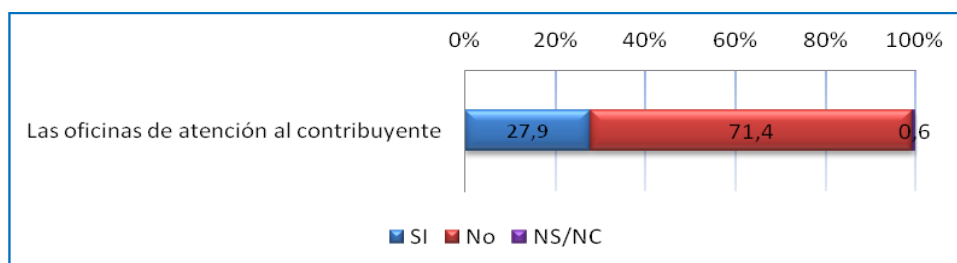
La satisfacción con las oficinas de Atención al Contribuyente ha alcanzado una puntuación media de 5,9.

Gráfico 6: Satisfacción con las oficinas de atención al contribuyente.



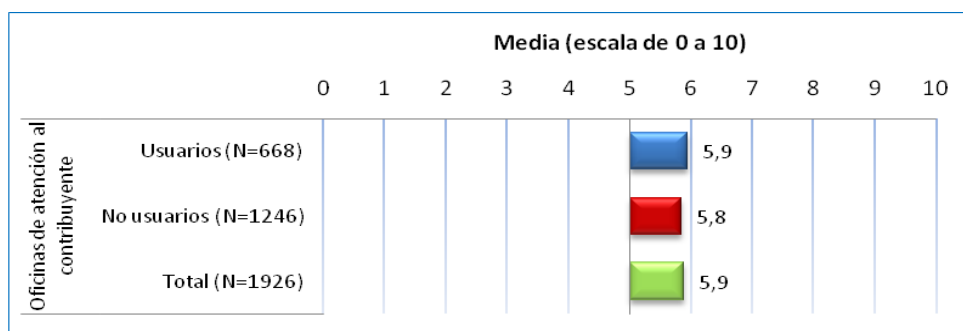
De los entrevistados un 27,9% habían utilizado las oficinas de Atención al Contribuyente frente a un 71,4% que no las habían utilizado.

Gráfico 7: Uso de las Oficinas de Atención al Contribuyente en el último año. Porcentaje de entrevistados.



La satisfacción es ligeramente superior en la submuestra de usuarios que en la de no usuarios.

Gráfico 8: Satisfacción con las Oficinas de Atención al Contribuyente según hayan sido usuarios o no en el último año.



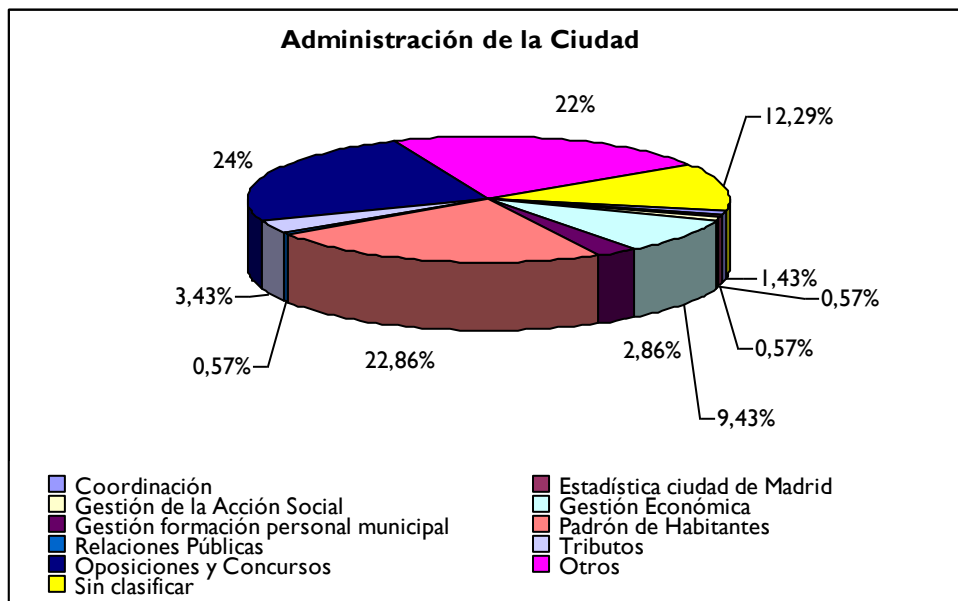
El análisis por distritos revela en los que se obtiene una puntuación media más elevada para la satisfacción con las oficinas de atención al contribuyente son los distritos de Vicálvaro y Puente de Vallecas.

Satisfacción con..	Las oficinas de atención al contribuyente	
	(N)	Media
Centro	69	5,8
Arganzuela	103	5,6
Retiro	84	5,9
Salamanca	79	5,3
Chamartín	76	6,0
Tetuán	89	6,3
Chamberí	68	5,4
Fuencarral-El Pardo	105	6,1
Moncloa-Aravaca	95	5,6
Latina	87	6,1
Carabanchel	100	5,7
Usera	100	5,9
Puente de Vallecas	80	6,3
Moratalaz	107	6,0
Ciudad Lineal	85	5,6
Hortaleza	113	5,7
Villaverde	99	6,2
Villa de Vallecas	94	5,8
Vicálvaro	106	6,5
San Blas	109	5,8
Barajas	78	5,5
Madrid	1926	5,9

3.18.6 Sugerencias y reclamaciones

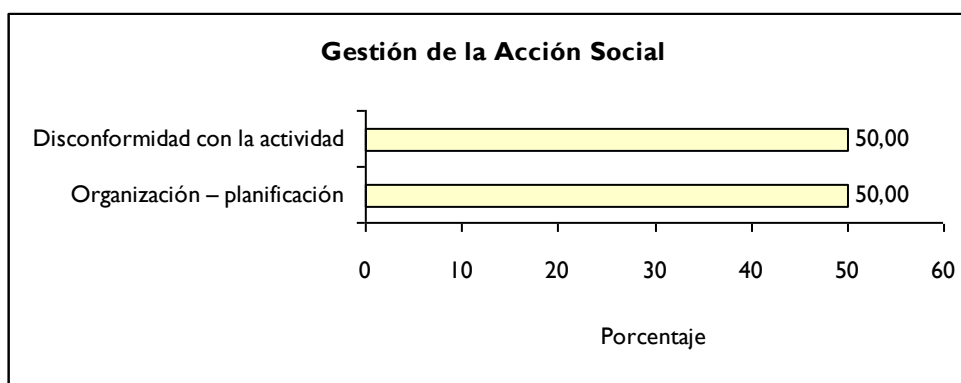
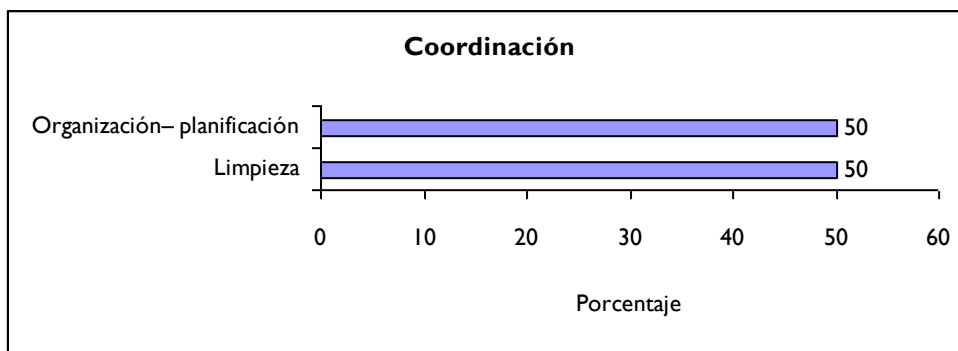
En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Administración de la Ciudad”, las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el **10,14%** (4.280) del total de las tramitadas en 2012 (4.280 = 266 corresponden a SYR Administración de la Ciudad y Hacienda + 84 a SYR Empleo /Oposiciones y Concursos + 3.930 SYR Tributarias).

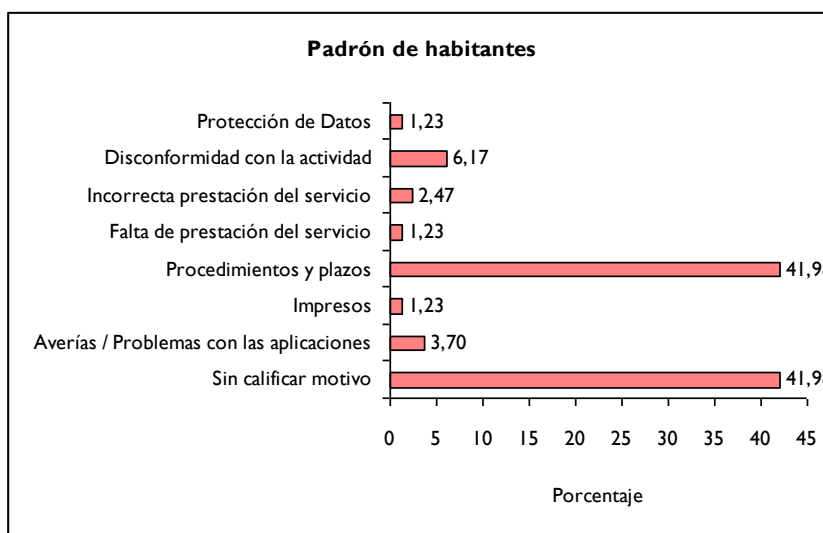
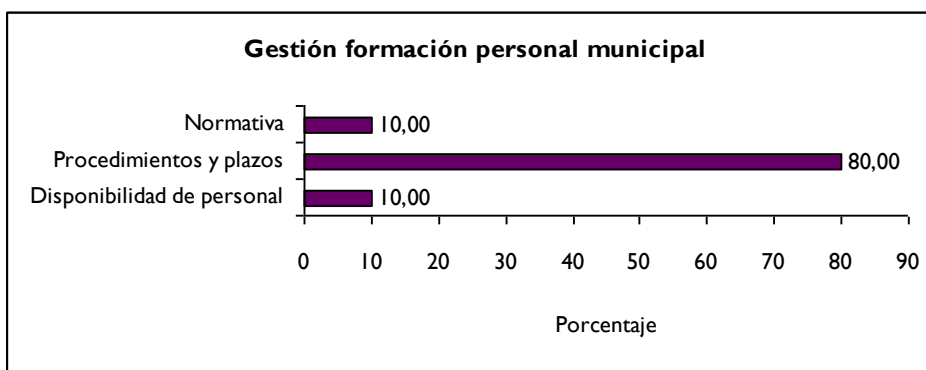
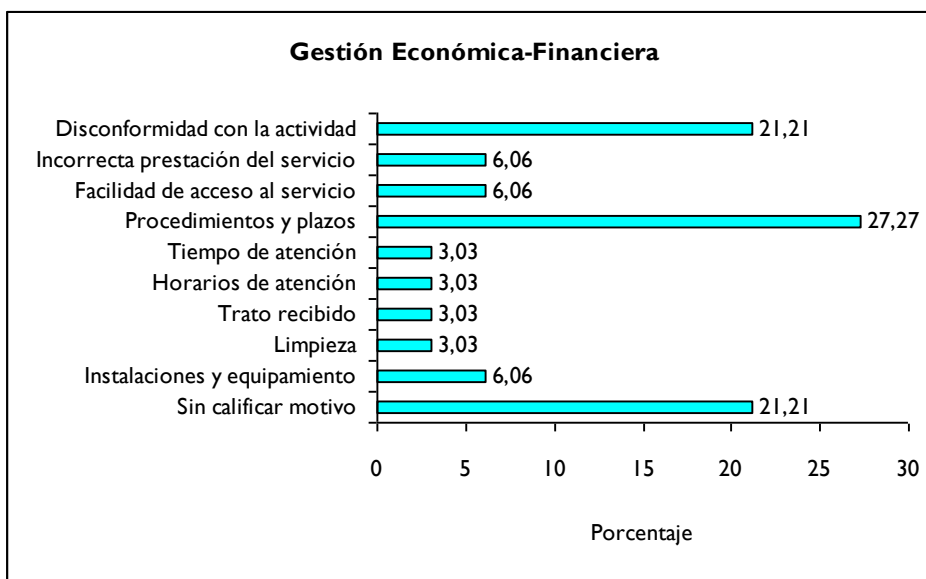
Por **submaterias**, de las tramitadas a través de SYR, “Oposiciones y Concursos” (84) con un 24 %, “Padrón de Habitantes” (80) con un 22.86% ; “Gestión Económica” (33) con un 9.43%, “Tributos” (12) con un 3,43%, “Gestión de formación de personal municipal” (10) con un 2.86% , “Coordinación” (5) con un 1,43%, “Estadística”(2), “Gestión de la Acción Social”(2) y “Relaciones Públicas” (2) todas con el mismo porcentaje, con un 0,57%.

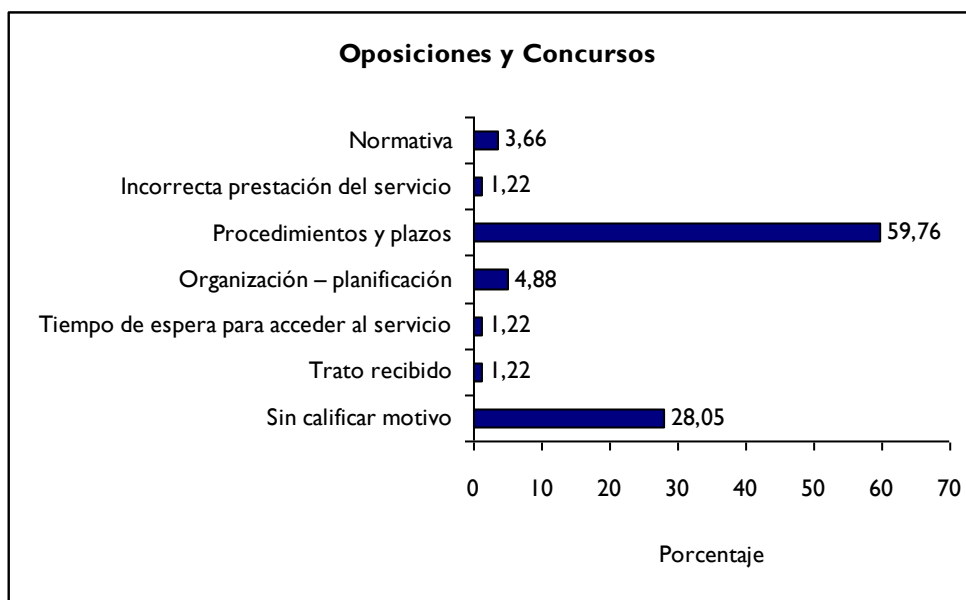
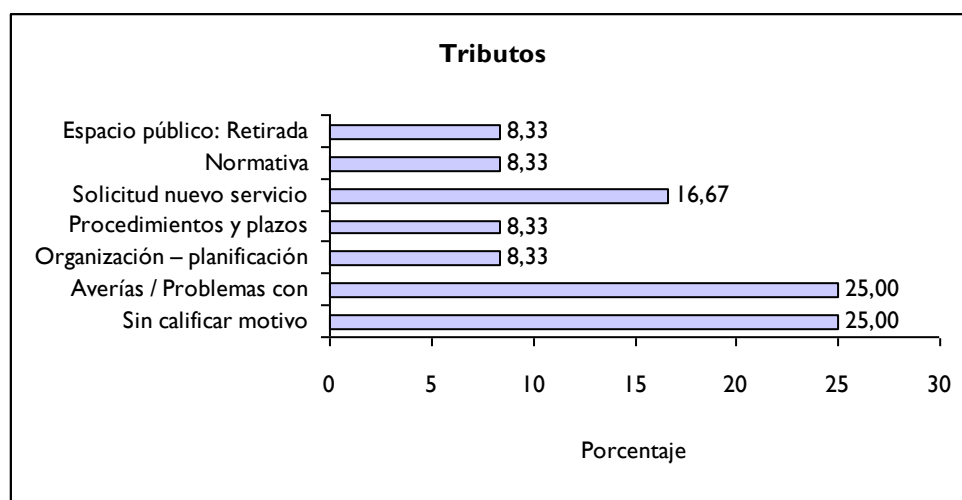
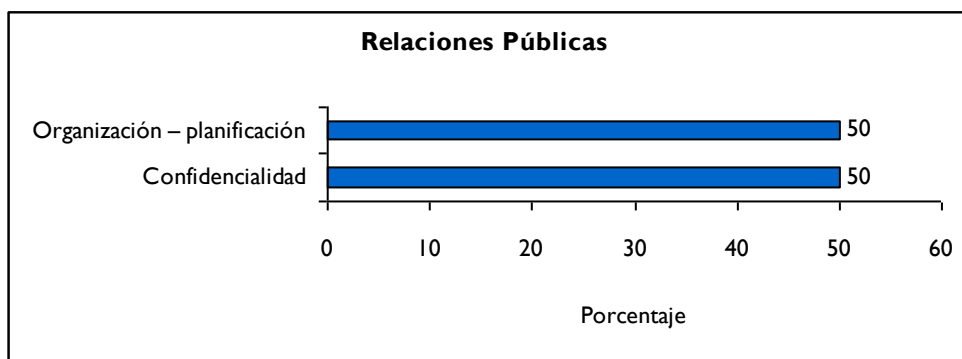


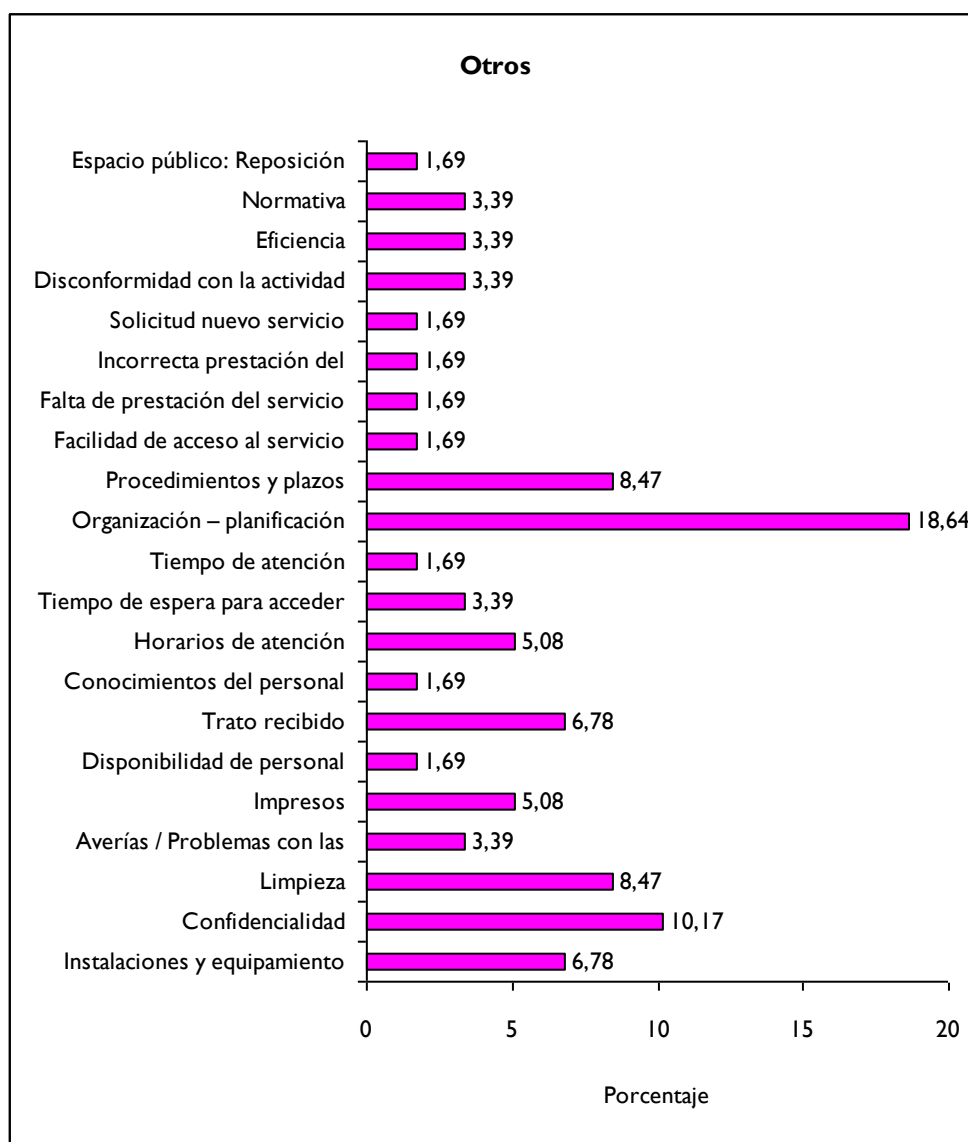
(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2013.

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** se recogen en la siguiente Tabla:

	Coordinación	Estadística ciudad de Madrid	Gestión de la Acción Social	Gestión Económica	Gestión formación personal municipal
T medio contestación (días)	52,53	2,26	34,85	63,64	18,26
Contestadas (1/4/2013)	2	2	2	32,00	10,00
Total submateria	5	2	2	33,00	10,00
Sin contestar	3	0	0	1,00	0,00
% Menos de 15 días	0,00	100,00	50,00	18,75	80,00
% Menor o igual a 30	50,00	100,00	50,00	37,50	80,00

	Padrón de Habitantes	Relaciones Públicas	Tributos	Oposiciones y Concursos	Otros
T medio contestación (días)	7,34	68,54	38,10	11,52	41,80
Contestadas (1/4/2013)	80	2	10	80	54,00
Total submateria	80	2	12	84	77,00
Sin contestar	0	0	2	4	23,00
% Menos de 15 días	91,25	0,00	50,00	91,25	19,64
% Menor o igual a 30	95,00	0,00	70,00	96,25	50,00

ANEXO I: PRESUPUESTOS 2012

Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayuntamiento de Madrid y los OOA por programas presupuestarios y áreas de acción 2012. Datos consolidados con eliminaciones a Empresas.

Áreas de Acción	Programas	Descripción Programa	Obligaciones reconocidas netas	Obligaciones reconocidas netas (con programas prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones - eliminaciones
Administración de la Ciudad	22101	ACCIÓN SOCIAL PARA EMPLEADOS	28.964.400,62	28.964.400,62		
	22102	OTRAS PRESTACIONES	12.476.778,43	12.476.778,43		
	49101	SERVICIOS INFORMÁTICOS Y COMUNICACIONES	79.363.936,43	79.363.936,43		
	91220	CONCEJALÍA-PRESIDENCIA DEL DISTRITO	7.734.283,87	7.734.283,87		
	92000	DIREC. Y GESTIÓN ADM.TVA. DE VICEALCALDÍA		26.631.402,76	-17.374.771,6	
	92001	DIREC. Y GESTIÓN ADM.TVA. DEL DISTRITO	69.001.707,88	69.001.707,88		
	92002	ORGANIZACIÓN Y RÉGIMEN JURÍDICO	2.695.067,29	2.695.067,29		
	92003	CONTRATACIÓN Y SERVICIOS	70.202.220,40	70.202.220,40		
	92004	FORMACIÓN DE PERSONAL	2.648.479,79	2.648.479,79		
	92005	RELACIONES LABORALES	5.993.059,99	5.993.059,99		
	92006	CALIDAD Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	3.091.196,48	3.091.196,48		
	92007	GESTIÓN DE PERSONAL	8.959.720,09	8.959.720,09	-91.697,6	
	92008	INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS	681.684,50	681.684,50		
	92009	ASESORÍA JURÍDICA	3.916.058,18	3.916.058,18		
	92010	OFICINA DE LA PRESIDENCIA DEL PLENO	3.782.602,85	3.782.602,85		
	92201	RELACIONES CON EL PLENO	417.240,97	417.240,97		
	92202	COORDINACIÓN DE DISTRITOS	0,00	0,00		
	92203	COORDINACIÓN GENERAL DE ESTUDIOS	1.586.601,60	1.586.601,60		
	92205	RELACIONES ADMINISTRATIVAS	1.679.451,69	1.679.451,69		
	92206	PROTOCOLO Y ACTOS PÚBLICOS	1.504.610,82	1.504.610,82		
	92301	ESTADÍSTICA	1.920.843,30	1.920.843,30		
	92701	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	4.355.252,53	4.355.252,53		
	92901	CRÉDITOS GLOBALES	0,00	0,00		
	93100	DIREC. Y GESTIÓN ADM.TVA. HDA. Y ADMÓN. PÚBLICA		21.699.335,26		
	93101	PROGRAMACIÓN Y PRESUPUESTACIÓN	2.748.808,34	2.748.808,34		
	93102	CONTROL INTERNO Y CONTABILIDAD	15.385.721,33	15.385.721,33		
	93104	COLABORACIÓN PÚBLICO PRIVADA E INNOVACIÓN SOCIAL	727.502,77	727.502,77		
	93200	GESTIÓN TRIBUTARIA	48.326.484,38	48.326.484,38		
	93201	RECLAMACIONES ECONÓMICO-ADMINISTRATIVAS	2.696.712,01	2.696.712,01		
	93202	GESTIÓN Y DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE	544.012,75	544.012,75		
	93401	POLÍTICA FINANCIERA	944.851,16	944.851,16		
	93405	TESORERÍA	1.847.401,75	1.847.401,75		
	91100	SECRETARÍA GENERAL DEL PLENO	1.692.713,26	1.692.713,26		
	91101	GRUPOS POLÍTICOS MUNICIPALES	8.673.413,82	8.673.413,82		
	91200	OFICINA DEL SECRETARIO DE LA JUNTA DE GOBIERNO	610.619,66	610.619,66		
	91201	ALCALDÍA	565.613,50	565.613,50		
	91202	VICEALCALDÍA	550.934,50	550.934,50		
	91203	ÁREA INSTITUCIONAL E INTERNACIONAL		295.319,57		
	91204	ÁREA DE COORDINACIÓN TERRITORIAL	0,00	0,00		
	91205	ÁREA DE ESTUDIOS	242.293,27	242.293,27		
	91216	PRESIDENCIA DEL PLENO	350.709,24	350.709,24		
	91217	ÁREA DE COMUNICACIÓN	612.831,18	612.831,18		
	91209	ÁREA DE GOB. DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA		951.102,40		
	93301	GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO	18.654.823,17	18.654.823,17		
	93302	EDIFICIOS	36.833.073,19	36.833.073,19		
01111	ENDEUDAMIENTO	265.526.902,00	265.526.902,00			
	TOTAL ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD	718.510.618,99	768.087.778,99	-17.466.469,21	750.621.309,78	
Cohesión Social	23000	DIREC. Y GEST. ADM.TVA. DE FAMILIA Y SERVICIOS SOC.		350.618,73	-293,5	
	23202	IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	15.492.166,96	15.492.166,96		
	91208	ÁREA DE GOB. DE FAMILIA Y SERVICIOS SOCIALES		23.808,30		
	93302	EDIFICIOS	2.605,04	2.605,04		
		TOTAL COHESIÓN SOCIAL	15.494.772,00	15.869.199,03	-293,47	15.868.905,56
Cultura	33000	DIREC. Y GESTIÓN ADM.TVA. DE LAS ARTES	12.257.846,15	12.257.846,15		
	33201	BIBLIOTECAS Y PATRIMONIO BIBLIOGRÁFICO	21.116.353,67	21.116.353,67		
	33301	MUSEOS Y COLECCIONES	4.376.312,95	4.376.312,95		
	33401	ACTIVIDADES CULTURALES	65.438.142,91	65.438.142,91	-29.859.319,5	
	33402	PROYECTOS CULTURALES	71.477,22	71.477,22		
	33403	INFRAESTRUCTURAS CULTURALES	13.002.152,11	13.002.152,11		
	33404	CALIDAD DEL PAISAJE URBANO	341.840,39	341.840,39		
	91213	ÁREA DE GOBIERNO DE LAS ARTES	562.241,57	562.241,57		
	93301	GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO	25.463,41	25.463,41		
93302	EDIFICIOS	2.294.261,09	2.294.261,09			
	TOTAL CULTURA	119.486.091,47	119.486.091,47	-29.859.319,48	89.626.771,99	
Deporte	34101	ACTUACIONES DEPORTIVAS EN DISTRITOS	90.091.071,23	90.091.071,23	-3.960,0	
	34102	COORDINACIÓN Y FOMENTO DEL DEPORTE	24.891.244,63	24.891.244,63	-2.334.413,8	
	92000	DIREC. Y GESTIÓN ADM.TVA. DE VICEALCALDÍA		4.547.040,53	-2.966.565,1	
	91203	ÁREA INSTITUCIONAL E INTERNACIONAL		50.422,81		
	93301	GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO	7.696.047,59	7.696.047,59		
	TOTAL	122.678.363,45	127.275.826,79	-5.304.938,90	121.970.887,88	
Desarrollo Económico y Tecnológico	15109	GESTIÓN DE LICENCIAS DE ACTIVIDADES	10.405.246,93	10.405.246,93		
	31401	CONSUMO	16.057.526,85	16.057.526,85		
	43000	DIREC. Y GEST. ADM.TVA. ECONOMÍA, EMPLEO Y PART. CIUD.		3.034.538,34		
	43110	COMERCIO	2.997.858,64	2.997.858,64	-142.586,6	
	43310	ECONOMÍA	1.531.121,50	1.531.121,50		
	43311	DESARROLLO EMPRESARIAL	6.248.475,22	6.248.475,22		
	49102	INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA	3.468.318,21	3.468.318,21	-4.353,4	
	91210	ÁREA DE GOB. DE ECONOMÍA, EMPLEO Y PART. CIUDADANA		315.673,71		
	TOTAL DESARROLLO ECONÓMICO Y TECNOLÓGICO	40.708.547,35	44.058.759,40	-146.940,03	43.911.819,37	

Áreas de Acción	Programas	Descripción Programa	Obligaciones reconocidas netas	Obligaciones reconocidas netas (con programas prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones - eliminaciones
Educación y Juventud	23000	DIREC. Y GEST.ADMTVA. DE FAMILIA Y SERVICIOS SOC.		1.946.713,29	-1.629,4	
	32101	COLEGIOS Y OTROS CENTROS EDUCATIVOS	49.356.966,14	49.356.966,14		
	32102	CENTROS EDUCATIVOS	28.438.851,21	28.438.851,21		
	32401	SERVICIOS DE EDUCACIÓN	5.927.559,52	5.927.559,52		
	33701	JUVENTUD	1.976.976,34	1.976.976,34		
	91208	ÁREA DE GOB. DE FAMILIA Y SERVICIOS SOCIALES		132.188,99		
	93301	GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO	326.094,47	326.094,47		
	93302	EDIFICIOS	3.977,53	3.977,53		
	TOTAL EDUCACIÓN Y JUVENTUD		86.030.425,21	88.109.327,49	-1.629,42	88.107.698,07
Empleo	24000	DIREC. Y GESTIÓN ADMTVA. AG. EMPLEO DE MADRID		10.753.348,33	-15.075,5	
	43000	DIREC. Y GEST.ADMTVA. ECONOMÍA, EMPLEO Y PART.CIUD.		1.832.940,00		
	24101	EMPLEO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	1.116.290,42	1.116.290,42		
	24102	FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO	1.246.267,21	1.246.267,21	-4.692,0	
	24103	POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO MUNICIPALES	8.496.413,48	8.496.413,48	-21.020,4	
	24104	PROGRAMA EMPLEO DE PROXIMIDAD	73.397,41	73.397,41		
	24105	GESTIÓN FONDOS EUROPEOS	355.665,86	355.665,86		
	24106	PROGRAMAS MIXTOS ESCUELAS TALLER/ES EMPLEO	2.314.060,51	2.314.060,51		
	24107	FOMENTO EMPLEO PARA LA CORPORACIÓN LOCAL	10.074.999,44	10.074.999,44		
	24108	PROGRAMA INTEGRADO DE EMPLEO	911.925,99	911.925,99		
	24109	INTERMEDIACIÓN LABORAL	0,00	0,00		
	91210	ÁREA DE GOB. DE ECONOMÍA, EMPLEO Y PART. CIUDADANA		190.675,12		
	TOTAL EMPLEO		24.589.020,32	37.365.983,78	-40.787,93	37.325.195,85
Espacios Públicos	15501	VÍAS PÚBLICAS	166.309.638,36	166.309.638,36	-111.916.249,8	
	15502	OTRAS ACTUACIONES EN VÍAS PÚBLICAS	769.316,86	769.316,86		
	16501	EQUIPAMIENTOS URBANOS	77.962.062,58	77.962.062,58		
		TOTAL ESPACIOS PÚBLICOS		245.041.017,80	245.041.017,80	-111.916.249,76
Internacionalización	92000	DIREC. Y GESTIÓN ADMTVA. DE VICEALCALDÍA		121.832,07	-79.485,3	
	92204	RELACIONES INTERNACIONALES Y PATROCINIOS	3.287.008,18	3.287.008,18	-208.539,5	
	91203	ÁREA INSTITUCIONAL E INTERNACIONAL		1.351,01		
		TOTAL INTERNACIONALIZACIÓN		3.287.008,18	3.410.191,27	-288.024,74
Medio Ambiente	16101	INGENIERÍA AMBIENTAL Y CONTROL Y CALIDAD DEL AGUA	60.243.022,75	60.243.022,75		
	16201	GESTIÓN AMBIENTAL URBANA	134.089.937,99	134.089.937,99	-135.186,0	
	16202	PARQUE TECNOLÓGICO DE VALDEMINGÓMEZ	68.490.326,39	68.490.326,39		
	16301	LIMPIEZA VIARIA	232.662.544,92	232.662.544,92		
	17000	DIR.Y GEST. ADV. M.AMBIENTE, SEGURIDAD Y MOVILIDAD		16.487.390,56	-13.666,0	
	17101	PATRIMONIO VERDE	199.072.121,08	199.072.121,08		
	17201	CONTROL AMBIENTAL Y GESTIÓN DE APARCAMIENTOS	9.271.070,03	9.271.070,03		
	17203	COORDINACIÓN, EDUCACIÓN AMBIENTAL Y BIENES URBANOS	20.707.884,07	20.707.884,07		
	91212	ÁREA DE GOB. DE M. AMBIENTE, SEGURIDAD Y MOVILIDAD		676.085,21		
	93301	GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO	200.983,20	200.983,20		
93302	EDIFICIOS	2.463,54	2.463,54			
	TOTAL MEDIO AMBIENTE		724.740.353,97	741.903.829,74	-148.852,07	741.754.977,67
Movilidad y Transportes	13301	TRÁFICO	72.498.279,65	72.498.279,65	-18.546.453,8	
	13304	PLANIFICACIÓN DE LA MOVILIDAD Y SOSTENIBILIDAD	79.632.584,45	79.632.584,45		
	17000	DIR.Y GEST. ADV. M.AMBIENTE, SEGURIDAD Y MOVILIDAD		5.945.329,22	-4.928,0	
	44101	PROMOCIÓN, CONTROL Y DESARROLLO DEL TRANSPORTE	109.209.460,68	109.209.460,68	-9.599.146,0	
	91212	ÁREA DE GOB. DE M. AMBIENTE, SEGURIDAD Y MOVILIDAD		243.795,35		
		TOTAL MOVILIDAD Y TRANSPORTES		261.340.324,78	267.529.449,35	-28.150.527,70
Relación con la ciudadanía	43000	DIREC. Y GEST.ADMTVA. ECONOMÍA, EMPLEO Y PART.CIUD.		2.067.426,87		
	92401	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	2.743.578,71	2.743.578,71		
	92501	ATENCIÓN AL CIUDADANO	24.892.309,13	24.892.309,13		
	93100	DIREC.Y GESTIÓN ADMTVA. HDA. Y ADMÓN. PÚBLICA		837.599,43		
	91209	ÁREA DE GOB. DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA		36.712,78		
	91210	ÁREA DE GOB. DE ECONOMÍA, EMPLEO Y PART. CIUDADANA		215.068,07		
	93301	GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO	84.126,74	84.126,74		
	93302	EDIFICIOS	14.663,73	14.663,73		
	TOTAL RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA		27.734.678,31	30.891.485,46	0,00	30.891.485,46
Salud	31000	DIREC. Y GESTIÓN ADMTVA. MADRID SALUD	13.351.309,11	13.351.309,11	-20.904,2	
	31320	SALUD PÚBLICA	45.444.063,65	45.444.063,65		
	31321	ADICCIONES	22.086.128,62	22.086.128,62		
	93301	GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO	1.530.866,36	1.530.866,36		
	93302	EDIFICIOS	33.722,46	33.722,46		
		TOTAL SALUD		82.446.090,20	82.446.090,20	-20.904,15

Áreas de Acción	Programas	Descripción Programa	Obligaciones reconocidas netas	Obligaciones reconocidas netas (con programas prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones - eliminaciones
Seguridad y Emergencias	13000	DIREC. Y GEST. ADMITVA. DE SEGURIDAD	0,00	0,00		
	13001	RECURSOS HUMANOS. SEGURIDAD	3.688.836,09	3.688.836,09		
	13201	SEGURIDAD	328.662.400,85	328.662.400,85		
	13401	SAMUR-PROTECCIÓN CIVIL	44.147.173,25	44.147.173,25		
	13501	BOMBEROS	88.456.888,93	88.456.888,93		
	17000	DIR. Y GEST. ADV. M. AMBIENTE, SEGURIDAD Y MOVILIDAD		10.646.125,34	-8.824,3	
	91211	ÁREA DE GOBIERNO DE SEGURIDAD	0,00	0,00		
	91212	ÁREA DE GOB. DE M. AMBIENTE, SEGURIDAD Y MOVILIDAD		436.557,13		
	93301	GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO	3.019.097,16	3.019.097,16		
TOTAL SEGURIDAD Y EMERGENCIAS			467.974.396,28	479.057.078,75	-8.824,34	479.048.254,41
Servicios Sociales	23000	DIREC. Y GEST. ADMITVA. DE FAMILIA Y SERVICIOS SOC.		6.496.770,55	-5.437,9	
	23102	FAMILIA, INFANCIA Y VOLUNTARIADO	35.953.894,35	35.953.894,35		
	23106	INCLUSIÓN SOCIAL Y EMERGENCIAS	59.878.534,91	59.878.534,91	-163.923,7	
	23301	ATENCIÓN A LAS PERSONAS MAYORES	188.954.603,61	188.954.603,61		
	91208	ÁREA DE GOB. DE FAMILIA Y SERVICIOS SOCIALES		441.154,60		
	93301	GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO	698.707,22	698.707,22		
	93302	EDIFICIOS	1.623.787,12	1.623.787,12		
TOTAL SERVICIOS SOCIALES			287.109.527,21	294.047.452,36	-169.361,59	293.878.090,76
Urbanismo	15000	DIREC. Y GESTIÓN ADMITVA. DE URBANISMO Y VIVIENDA		6.561.802,56	-182.347,6	
	15101	PLANIFICACIÓN URBANÍSTICA	9.570.831,44	9.570.831,44		
	15102	GESTIÓN URBANÍSTICA	64.254.430,00	64.254.430,00		
	15108	REVISIÓN DEL PLAN GENERAL ORDENACIÓN URBANA MADRID	3.785.995,43	3.785.995,43		
	15504	INFRAESTRUCTURAS	30.045.080,51	30.045.080,51		
	91206	ÁREA DE GOBIERNO DE URBANISMO Y VIVIENDA		554.628,35		
TOTAL URBANISMO			107.656.337,38	114.772.768,28	-182.347,65	114.590.420,64
Vivienda	15000	DIREC. Y GESTIÓN ADMITVA. DE URBANISMO Y VIVIENDA		5.061.069,80	-140.643,4	
	15103	EJECUCIÓN Y CONTROL DE LA EDIFICACIÓN	26.276.798,72	26.276.798,72		
	15201	VIVIENDA	56.757.738,45	56.757.738,45	-42.317.102,1	
	91206	ÁREA DE GOBIERNO DE URBANISMO Y VIVIENDA		427.780,74		
	TOTAL VIVIENDA			83.034.537,17	88.523.387,72	-42.457.745,50
TOTAL AREAS DE ACCIÓN (Consolidado no financiero)			3.417.862.110,07	3.547.875.717,87	-236.163.215,94	3.311.712.501,93

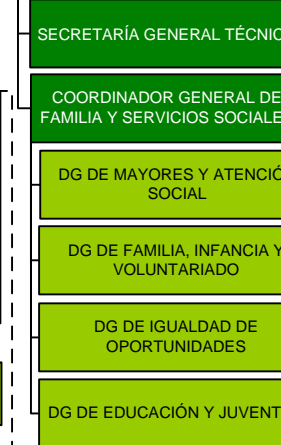
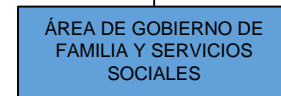
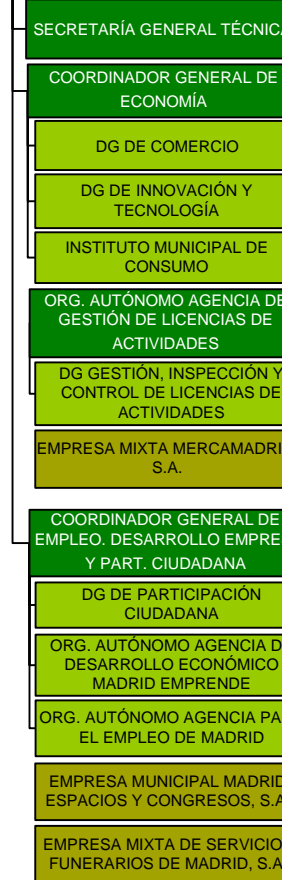
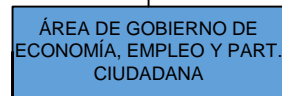
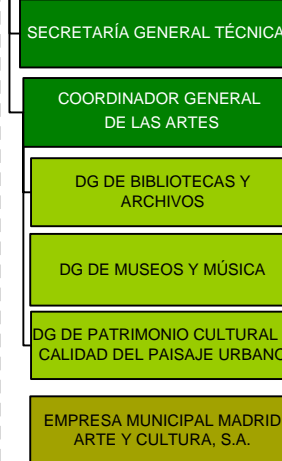
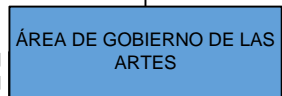
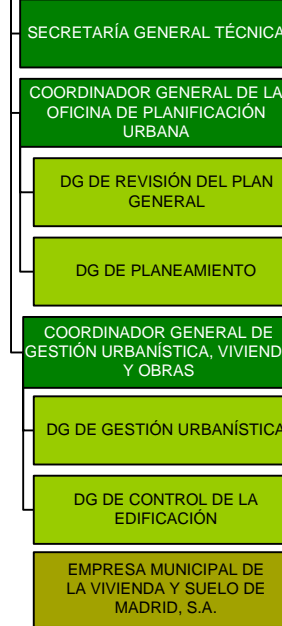
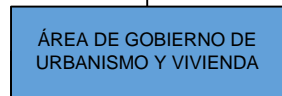
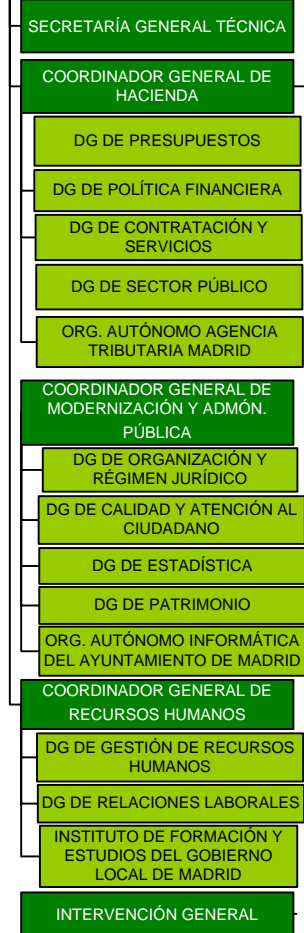
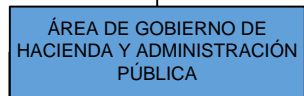
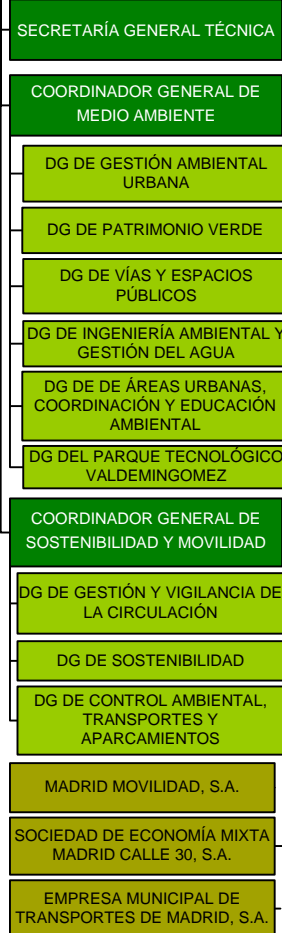
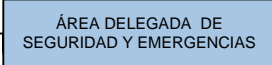
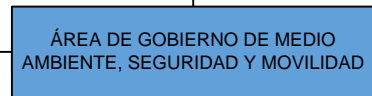
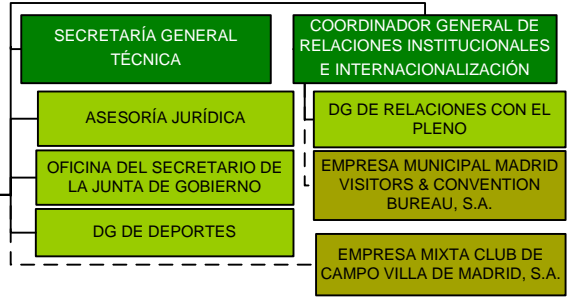
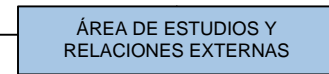
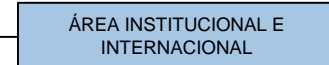
ANEXO II: ORGANIGRAMA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID (DICIEMBRE 2012)



ESTRUCTURA ORGÁNICA

CENTRO	FUENCARRAL-EL PARDO	CIUDAD LINEAL
ARGANZUELA	MONCLOA-ARAVACA	HORTALEZA
RETIRO	LATINA	VILLAVERDE
SALAMANCA	CARABANCHEL	VILLA DE VALLECAS
CHAMARTÍN	USERA	VICÁLVARO
TETUÁN	PUENTE DE VALLECAS	SAN BLAS-CANILLEJAS
CHAMBERÍ	MORATALAZ	BARAJAS

DISTRITOS



- Delegado de Área de Gobierno
- Concejal de Área
- Secretaría General Técnica / Coordinador
- Dirección General / Org. Autónomo
- Empresa Pública

ANEXO III: SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Anexo 3. Sugerencias y Reclamaciones

ANEXO 3.1. Relación de normativa

ANEXO 3.2. Materias / SYR + SYR TRIBUTARIAS + EEPP

ANEXO 3.3. Motivos

ANEXO 3.4. Unidades Gestoras

ANEXO 3.5. Estudio de satisfacción de los usuarios del servicio de Sugerencias y Reclamaciones

ANEXO 3.6. SyR de Empresas Públicas

ANEXO 3.1. Relación de normativa

- *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.*
- *Decreto del Alcalde, de 24 de julio de 2006, por el que se crea el Observatorio de la Ciudad.*
- *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 9 de julio de 2004, por el que se regula la Oficina del Defensor del Contribuyente del Ayuntamiento de Madrid.*
- *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.*

ANEXO 3.2. Materias / SYR + SYR TRIBUTARIAS + EEP

Sugerencias y Reclamaciones. N.º - Evolución anual						
	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Sistema General SyR	26.374	23.704	32.897	31.626	37.675	29.867
ODC	2.694	2.600	3.910	4.707	3.898	3.930
Empresas Públicas	18.088	18.020	15.457	18.336	13.317	8.431
TOTAL	47.156	44.324	52.264	54.659	54.890	42.228

Materia = AA	Empresa	Nº	%	Nº	Nº	Nº TOTAL	%
Cohesión Social		21	0,07			21	0,05
Cultura		1.249	4,18			1.407	3,33
	Madrid Arte y Cultura		0,00	158			
Deportes		3.426	11,47			3.434	8,14
	Club de Campo ...		0,00	8			
Economía y Desarrollo Tecnológico		116	0,39			250	0,59
	Mercamadrid		0,00	71			
	Madrid Espacios y Congresos		0,00	63			
Educación y Juventud		767	2,57			767	1,82
Empleo (sólo Submateria SYR Empleo)		101	0,34			101	0,24
Vías y Espacios Públicos		2.993	10,02			3.418	8,10
	Madrid Calle 30		0,00	425			
Relaciones Internacionales		0	0,00			0	0,00
Medio Ambiente		8.276	27,71			8.276	19,62
Movilidad, Transportes y Multas		4.877	16,33			11.951	28,33
	Madrid Movilidad		0,00	1.318			
	EMT		0,00	5.756			
Atención Ciudadana		1.409	4,72			1.409	3,34
Salud		676	2,26			837	1,98
	E.M. Servicios Funerarios		0,00	161			
Seguridad y Emergencias		2.793	9,35			2.793	6,62
Servicios Sociales		1.404	4,70			1.404	3,33
Turismo			0,00			55	0,13

Madrid Visitors & Convention Bureau		0,00	55			
Urbanismo y Licencias	1.394	4,67			1.398	3,31
Construcción Infraestructuras	4	0,01				
Vivienda	11	0,04			391	0,93
EMVS		0,00	380			
Administrac de la Ciudad y Hacienda	266	1,17			4.280	10,14
Empleo/Oposiciones y Concursos	84					
ODC				3.930		

ANEXO 3.3. Motivos SYR <-> Ejemplo

Dimensiones de Calidad	Atributos de Calidad = Motivos SYR	Ejemplo de una reclamación sobre este motivo en el servicio de bibliotecas
I. 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 rato 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

Dimensiones de Calidad	Atributos de Calidad = Motivos SYR	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 3.4. - Unidades Gestoras
Sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR

SYR por Área de Gobierno

ÁREAS DE GOBIERNO / DISTRITOS / OOAAs	SyR 2010	SyR 2011	SyR 2012	% SyR 2012
VICEALCALDÍA	823	751	796	2,66
PRESIDENCIA DEL PLENO	-	-	36	0,12
MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD	9.168	16.188	18.349	61,43
OBRAS y ESPACIOS PÚBLICOS	3.250	1.764		
SEGURIDAD	7.629	7.191		
HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	1.599	1.801	1.671	5,59
URBANISMO Y VIVIENDA	411	531	397	1,32
LAS ARTES	544	605	566	1,89
ECONOMÍA, EMPLEO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	104	119	54	0,18
FAMILIA Y SERVICIOS SOCIALES	787	796	1.203	4,02
DISTRITOS	6.447	6.951	5.569	18,64
ORGANISMOS AUTÓNOMOS	864	978	1.226	4,10
TOTAL	31.626	37.675	29.867	100%

Unidades Gestoras SYR con mayor nº de SyR

	2011	2012
D.G. GESTIÓN AMBIENTAL URBANA	6.496	4.425
D.G. PATRIMONIO VERDE	4.532	2.352
D.G. VÍAS Y ESPACIOS PÚBLICOS	2.915	1.576
D.G. GESTIÓN Y VIGILANCIA DE LA CIRCULACIÓN	2.940	2.982
D.G. SEGURIDAD	2.779	2.636
D.G. CALIDAD Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	1.422	1.414
D.G. MOVILIDAD	2.509	↓
D.G. SOSTENIBILIDAD	↑	1.785
D.G. ÁREAS URBANAS, COORDINACIÓN y EDUCACIÓN AMBIENTAL	---	1.035

Unidades Gestoras SYR: Total SyR

	Unidad Gestora	TOTAL SYR
DISTRITOS	GERENCIA J.M.D. ARGANZUELA	467
	GERENCIA J.M.D. RETIRO	231
	GERENCIA J.M.D. CHAMARTIN	212
	GERENCIA J.M.D. SAN BLAS	151
	GERENCIA J.M.D. BARAJAS	56
	GERENCIA J.M.D. CENTRO	206
	GERENCIA J.M.D. SALAMANCA	199
	GERENCIA J.M.D. TETUAN	301
	GERENCIA J.M.D. DE CHAMBERI	108
	GERENCIA J.M.D. FUENCARRAL	379
	GERENCIA J.M.D. MONCLOA	346
	GERENCIA J.M.D. DE LATINA	489
	GERENCIA J.M.D. CARABANCHEL	252
	GERENCIA J.M.D. USERA	194
	GERENCIA J.M.D. PUENTE DE VALLECAS	453
	GERENCIA J.M.D. MORATALAZ	195
	GERENCIA J.M.D. CIUDAD LINEAL	297
	GERENCIA J.M.D. HORTALEZA	304

	Unidad Gestora	TOTAL SYR
	GERENCIA J.M.D. VILLAVERDE	172
	GERENCIA J.M.D. VILLA DE VALLECAS	335
	GERENCIA J.M.D. VICÁLVARO	222
	Total	5.569
ORGANISMOS AUTONOMOS	MADRID SALUD	630
	MADRID EMPRENDE	11
	INFORMÁTICA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID	136
	AGENCIA PARA EL EMPLEO	86
	AGENCIA DE GESTIÓN DE LICENCIAS DE ACTIVIDADES	363
	Total	1.226
ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA, EMPLEO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	D. G. DE COMERCIO	14
	D. G. DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	3
	S.G.T. ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA Y EMPLEO	2
	D. G. DE INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA	12
	INSTITUTO MUNICIPAL DE CONSUMO	24
	Total	54
AREA DE GOBIERNO DE LA VICEALCALDIA	D. G. DE MEDIOS DE COMUNICACION	8
	D. G. DE DEPORTES	715
	SECRETARIA GENERAL TECNICA VICEALCALDIA	1
	D. G. DE ASESORIA JURÍDICA	1
	D. G. DE RELACIONES CON EL PLENO	4
	COORDINADOR GENERAL DE ESTUDIOS	57
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROTOCOLO Y ACTOS PÚBLICOS	10
	D. G. DE RELACIONES INTERNACIONALES Y PROTOCOLO	
	COORDINADOR GENERAL DE RELACIONES INSTITUCIONALES E INTERNACIONALIZACIÓN	
	Total	796
ÁREA DE GOBIERNO DE URBANISMO Y VIVIENDA	D. G. DE CONTROL DE LA EDIFICACIÓN	122
	D. G. DE GESTION URBANISTICA	183
	S.G.T. AREA DE GOBIERNO DE URBANISMO, VIVIENDA E INFRAESTRUCT.	5
	D. G. DE PLANEAMIENTO	46
	S.G GESTIÓN DE LA VIVIENDA	16
	D.G DE PLANIFICACIÓN Y COORDINACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS	9

	Unidad Gestora	TOTAL SYR
	D.G DE REVISIÓN DEL PLAN GENERAL	16
	Total	397
ÁREA DE GOBIERNO DE MEDIO AMBIENTE, SEGURIDAD Y MOVILIDAD	D. G. DE EMERGENCIAS Y PROTECCIÓN CIVIL	159
	D.G DE GESTIÓN Y VIGILANCIA DE CIRCULACIÓN	2.982
	D. G. DE PATRIMONIO VERDE	2.352
	D. G DE ÁREAS URBANAS, COORDINACIÓN Y EDUCACIÓN AMBIENTAL	1.035
	D.G DE SEGURIDAD	2.636
	D. G. DE GESTIÓN AMBIENTAL URBANA	4.425
	S. G. T. ÁREA GOBIERNO MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD	194
	D.G. SOSTENIBILIDAD	1.785
	S. G. T. AREA GOBIERNO MEDIO AMBIENTE, SEGURIDAD Y MOVILIDAD	54
	D.G DE VÍAS Y ESPACIOS PÚBLICOS	1.576
	D. G. DE CONTROL AMBIENTAL, TRANSPORTES Y APARCAMIENTOS	477
	D. G. DE PARQUE TECNOLÓGICO DE VALDEMINGOMEZ	189
	D.G D INGENIERÍA AMBIENTAL Y GESTIÓN DEL AGUA	485
	Total	18349
ÁREA DE GOBIERNO DE FAMILIA Y SERVICIOS SOCIALES	S.G.T. ÁREA DE GOBIERNO DE FAMILIA Y SERVICIOS SOCIALES	
	D. G. MAYORES Y ATENCIÓN SOCIAL	256
	D. G. DE FAMILIA, INFANCIA Y VOLUNTARIADO	67
	D. G. DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	308
	D. G. DE EDUCACIÓN Y JUVENTUD	572
	Total	1203
AREA DE GOBIERNO DE LAS ARTES	S. G. T. DE AREA DE GOBIERNO DE LAS ARTES	17
	D. G. DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS	443
	D. G. DE PLANEAMIENTO Y EVALUACIÓN	63
	COORDINADOR GENERAL DE CULTURA Y CIUDAD	1
	D. G. DE PATRIMONIO CULTURAL	36
	D.G. DE CALIDAD DEL PAISAJE URBANO	6
	Total	566
ÁREA DE GOBIERNO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	OFICINA DEL DEFENSOR CONTRIBUYENTE	
	D. G. DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	1.414
	INSTITUTO FORMACIÓN ESTUDIOS GOBIERNO LOCAL DE MADRID	

	Unidad Gestora	TOTAL SYR
	D. G. DE GESTIÓN RECURSOS HUMANOS	108
	D. G. DE RELACIONES LABORALES	
	LINEA MADRID	
	S.G.T. AREA DE GOBIERNO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	8
	D. G. DE ORGANIZACIÓN Y RÉGIMEN JURÍDICO	1
	D. G. DE CONTRATACIÓN Y SERVICIOS	13
	D. G. DE ESTADÍSTICA	91
	D. G. DE POLÍTICA FINANCIERA	22
	D. G. DE PATRIMONIO	10
	D. G. DE PRESUPUESTOS	4
	Total	1.671
PRESIDENCIA DEL PLENO	SECRETARÍA GENERAL DEL PLENO	36
	Total	36
	Total	29.867

ANEXO 3.5.

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

Principales resultados

Durante el año 2012 se ha realizado una nueva edición del estudio anual 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 2012 se llevó a cabo el estudio de satisfacción sobre una muestra aleatoria de 1.648 entrevistas (1.438 han sido realizadas entre los que eligieron la web como canal de entrada y 210 entre los que lo hicieron por teléfono), 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 (55,3%) español (97,7%), ocupado por cuenta ajena (60,8%), y de una edad comprendida entre los 25 y los 44 años (47%).

En relación a la percepción de **calidad del servicio**, un 33,9% se siente satisfecho o muy satisfecho con el servicio, frente al 54,5% que se siente insatisfecho o muy insatisfecho. La puntuación de Satisfacción Global media obtenida en una escala de 0 a 10 ha sido de 3,86.

Por otra parte, los indicadores de utilidad también han disminuido ligeramente:

El 47,2% de los encuestados considera el **servicio útil o muy útil** (respecto al 48,5% del año 2011), mientras que el 40,9% lo percibe poco o nada útil (frente al 39,8% del año 2011).

El 70,2 % **volvería a utilizar** el servicio segura o probablemente (frente al 75,1% del año 2011), y el 60,6% lo **recomendaría** a otras personas (frente al 63,7% del año 2011).

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/UnidadesDescentralizadas/UGDefensorContribuyente/06publicaciones/MEMORIA_2012_OSAC_BAJA.pdf

Conclusiones

Hay que resaltar que en la encuesta realizada en el año 2012, algunos indicadores han mostrado puntuaciones inferiores a las de otros años. Así, se observa una disminución en 1,3 puntos porcentuales la valoración de utilidad del servicio y en 4,9 puntos el porcentaje de los ciudadanos que volverían a utilizar el servicio.

Como ya se ha señalado en anteriores informes, debe tenerse en cuenta que las expectativas de los usuarios cuando utilizan un sistema de Reclamaciones se centran, en muchos casos, en que se pueda modificar la gestión previa que ha motivado su reclamación; y en numerosas ocasiones esto no es posible al encontrarse el procedimiento condicionado por la normativa que aplica a su gestión o por alguna partida presupuestaria. Asimismo, tampoco es posible reparar la experiencia negativa del ciudadano relativa, por ejemplo, al trato recibido; 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.

No obstante, a pesar de la disminución en la valoración y en las dificultades relacionadas con el propio servicio de sugerencias y reclamaciones, es muy interesante remarcar que el 70,2% de los encuestados indica que volvería a utilizar el servicio, el 60,6% recomendarían el servicio y el 47,2% encuentra el servicio útil o muy útil.

Para aproximar las expectativas de los ciudadanos de que se debe resolver su solicitud a las posibilidades reales de satisfacer sus demandas, se considera fundamental trabajar sobre la información y calidad de las respuestas facilitadas, debiéndose continuar con el esfuerzo de explicar detalladamente a los ciudadanos 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

ANEXO 3.6. Empresas Públicas

Sugerencias y Reclamaciones Empresas Públicas						
Evolución anual						
	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Empresas Públicas	18.088	18.020	15.457	18.336	13.317	8.431

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

Empresas Públicas							
Entradas 2012							
	Sugerencias	Reclamaciones	Felicitaciones	Peticiones Información	Total Entradas (*)	SyR	Contestadas a fecha de cierre del Informe
Madrid Movilidad	4	1.314	-	366.911	368.409	1.318	1.227
Empresa Mixta Club de Campo Villa de Madrid	8		-	-	8	8	8
Madrid Calle 30	408		17	50	475	425	D.N.D.
Mercamadrid	1	70	-	-	76	71	71
Empresa Municipal de la Vivienda y el Suelo (EMVS)	10	370	-	75.573	76.317	380	100%
Empresa Municipal de Transportes (EMT)	-	5.664	92	3.526	9.282	5.756	100%
Empresa Municipal Madrid Espacios y Congresos	17	46	-	66	131	63	63 100%
Empresa Mixta de Servicios Funerarios	52	109	-	D.N.D.	161	161	109
Madrid Visitors and Convention Bureau, S.A.	1	47	7	1.012	1.102	55	47 97,87%
Empresa Madrid Arte y Cultura (MACSA)	17	135	6	2	160	158	155

Entradas Empresas Públicas
2011

	Sugerencias	Reclamaciones	Peticiones Información	TOTAL ENTRADAS	SyR	Contestadas a fecha de cierre del Informe
Madrid Movilidad	1.410	7	361.967	363.560	1.417	1.303
Empresa Mixta Club de Campo Villa de Madrid	1	5	-	6	6 (1)	6
Madrid Calle 30	-	509	-	509	509	509
Mercamadrid	-	101	-	104	101	101
Empresa Municipal de la Vivienda y el Suelo (EMVS)	1	496	67.002	67.499	497	497
Empresa Municipal de Transportes (EMT)	4.402 (2)	6.056	-	10.458	10.458	10.458
Empresa Municipal Madrid Espacios y Congresos	-	8	3	27	8	8
Empresa Mixta de Servicios Funerarios	65	111	-	176	176	173
Promoción Madrid	-	26	1.481	1.174	26	26
Empresa Madrid Arte y Cultura	8	111	1	120	119	119
TOTAL	5.887	7.430	430.454	443.633	13.317	13.200

(1) Muchas se reciben y resuelven verbalmente

(2) Incluyen Peticiones de Información

Entradas Empresas Públicas 2010						
	Sugerencias	Reclamaciones	Peticiones Información	TOTAL ENTRA- DAS	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 (1)	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 (2)	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

(1) Muchas se reciben y resuelven verbalmente

(2) Incluyen Peticiones de Información

**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 (1)	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 (2)	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

(1) Muchas se reciben y resuelven verbalmente

(2) Incluyen Peticiones de Información

Entradas Empresas Públicas 2008					
	Sugerencias	Reclamaciones	Peticiones Información	TOTAL ENTRADAS	SyR
Madrid Movilidad	3	1.714	256.433	258.150	1.717
Mixta Club de Campo Villa de Madrid	-	10	-	10 (1)	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 (2)	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

(1) Muchas se reciben y resuelven verbalmente

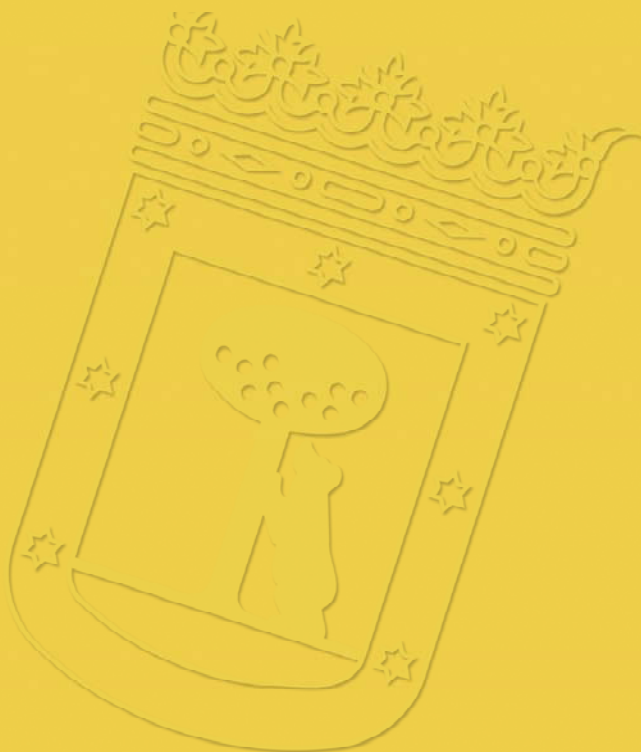
(2) Incluyen Peticiones de Información

ANEXO IV: MADRID EN DATOS

Año 2012

LA CIUDAD DE

madrid EN cifras



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
	Torreloredones	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 1.1.2013

Distritos	Superficie	Población	Densidad (Hab/Ha.)
Ciudad de Madrid	60.430,8	3.215.633	53
01. Centro	523,1	138.400	265
02. Arganzuela	648,1	154.062	238
03. Retiro	545,1	120.252	221
04. Salamanca	538,7	145.623	270
05. Chamartín	917,0	144.546	158
06. Tetuán	538,8	155.684	289
07. Chamberí	467,4	141.085	302
08. Fuencarral-El Pardo	23.781,0	233.852	10
09. Moncloa-Aravaca	4.653,1	117.041	25
10. Latina	2.541,6	243.603	96
11. Carabanchel	1.404,8	247.404	176
12. Usera	775,5	136.063	175
13. Puente de Vallecas	1.500,6	233.240	155
14. Moratalaz	611,0	97.965	160
15. Ciudad Lineal	1.142,6	219.013	192
16. Hortaleza	2.741,5	173.966	63
17. Villaverde	2.013,4	144.286	72
18. Villa de Vallecas	5.142,1	97.490	19
19. Vicálvaro	3.517,7	70.391	20
20. San Blas-Canillejas	2.236,8	155.578	70
21. Barajas	4.190,8	46.089	11

FUENTE: Área de Gobierno de Economía, 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	35,14 W
Carabanchel Bajo	625,36	40	22	48,00	0	3	13,09 W
Castillo de Viñuelas	676,74	40	36	27,16	0	2	27,20 E
Cerro Redondo	656,63	40	20	9,97	0	6	9,21 E
Chamartín de la Rosa	718,52	40	28	7,75	0	0	40,01 E
Convento (El Pardo)	671,39	40	31	9,46	0	6	4,53 W
Cuatro Caminos	734,49	40	28	15,07	0	1	45,17 E
Cumbres (Vallecas)	654,73	40	20	39,24	0	7	20,01 E
El Pardo (Palacio)	609,67	40	31	17,50	0	5	12,96 W
Fuencarral	742,21	40	29	38,03	0	0	3,41 W
Garabitas	676,83	40	26	3,29	0	4	4,86 W
Hinojosa	702,01	40	28	16,77	0	3	54,78 E
Horca	712,90	40	36	58,41	0	1	22,93 E
Hortaleza	707,16	40	28	29,98	0	2	47,22 E
Matapiñonera	716,86	40	35	19,35	0	0	48,40 E
Mirador (Carabanchel Alto)	672,37	40	22	20,76	0	3	44,98 W
Observatorio de Madrid	655,36	40	24	30,00	0	0	0,00
Plaza de Tetuán	701,01	40	22	55,52	0	6	35,90 W
Portillera Rosas	703,05	40	29	29,30	0	8	29,18 W
Remisa	719,92	40	27	55,72	0	8	49,89 W
Retamar	616,06	40	20	7,94	0	2	5,53 W
Salmedina	581,46	40	18	46,10	0	5	18,18 E
San Cristóbal	674,03	40	25	44,90	0	5	54,44 E
Tambor (Portillera)	720,37	40	30	48,00	0	3	6,81 W
Torreleparada	749,11	40	32	40,17	0	4	3,14 W
Tres Cantos	759,93	40	35	1,08	0	1	13,06 W
Valdeleganar	762,79	40	36	1,22	0	5	13,30 W
Valdepeñas	679,57	40	31	49,01	0	6	30,48 W
Vallecas	628,24	40	22	49,12	0	4	0,97 E
Vicálvaro	675,02	40	24	4,60	0	4	56,97 E
Villaverde	593,23	40	20	48,93	0	1	3,43 W

⁽¹⁾ Las mediciones van referidas al meridiano de Madrid que pasa por el centro del

piso de la rotonda del Observatorio Astronómico de Madrid y tiene una longitud

Oeste de 3º 41' 16,5" respecto al de Greenwich.

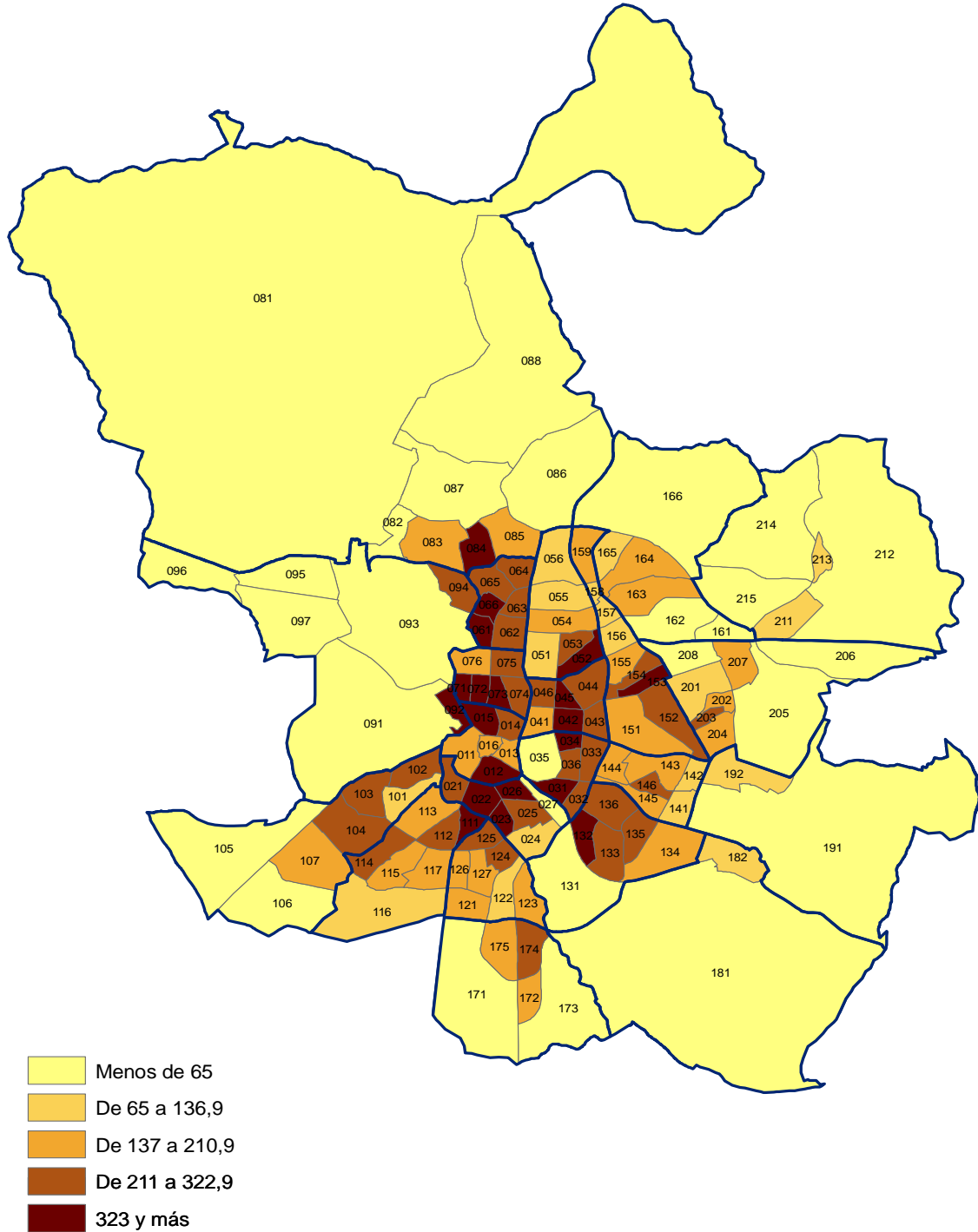
FUENTE: Instituto Geográfico Nacional

Superficie, Población y Densidad de los Distritos y Barrios de la Ciudad de Madrid

Distrito / Barrio	Superficie (Ha.) ¹	Población 1.1.2013	Densidad (Hab./Ha.)	Distrito / Barrio	Superficie (Ha.) ¹	Población 1.1.2013	Densidad (Hab./Ha.)
CIUDAD DE MADRID	60.430,76	3.215.633	53				
01. CENTRO	523,08	138.400	265	11. CARABANCHEL	1.404,84	247.404	176
01.1 Palacio	147,11	22.751	155	11.1 Comillas	66,61	22.864	343
01.2 Embajadores	103,28	47.470	460	11.2 Opañel	110,73	32.239	291
01.3 Cortes	59,21	10.888	184	11.3 San Isidro	189,93	39.073	206
01.4 Justicia	74,20	16.996	229	11.4 Vista Alegre	158,92	45.366	285
01.5 Universidad	94,76	32.468	343	11.5 Puerta Bonita	160,86	33.844	210
01.6 Sol	44,51	7.827	176	11.6 Buenavista	561,32	44.056	78
02. ARGANZUELA	648,10	154.062	238	11.7 Abrantes	156,46	29.962	192
02.1 Imperial	96,75	23.150	239	12. USERA	775,51	136.063	175
02.2 Las Acacias	107,42	37.387	348	12.1 Orcasitas	135,64	22.389	165
02.3 La Chopera	56,64	20.687	365	12.2 Orcasur	138,42	13.316	96
02.4 Legazpi	139,70	17.444	125	12.3 San Fermín	146,37	22.647	155
02.5 Las Delicias	105,77	27.319	258	12.4 Almendrales	77,23	21.371	277
02.6 Palos de Moguer	64,35	26.979	419	12.5 Moscardó	90,88	25.853	284
02.7 Atocha	77,47	1.096	14	12.6 Zofío	77,40	13.634	176
03. RETIRO	545,12	120.252	221	12.7 Pradolongo	109,57	16.853	154
03.1 Pacífico	75,01	34.656	462	13. PUENTE DE VALLECAS	1.500,58	233.240	155
03.2 Adelfas	64,08	17.406	272	13.1 Entrevías	599,78	34.146	57
03.3 Estrella	102,55	23.637	230	13.2 San Diego	106,99	40.040	374
03.4 Ibiza	49,09	21.940	447	13.3 Palomeras Bajas	172,39	40.491	235
03.5 Los Jerónimos	190,06	7.181	38	13.4 Palomeras Sureste	311,99	42.907	138
03.6 Niño Jesús	64,33	15.432	240	13.5 Portazgo	124,53	28.467	229
04. SALAMANCA	538,72	145.623	270	13.6 Numancia	184,91	47.189	255
04.1 Recoletos	87,09	15.469	178	14. MORATALAZ	611,01	97.965	160
04.2 Goya	77,12	29.637	384	14.1 Pavones	101,70	9.268	91
04.3 Fuente del Berro	85,26	21.457	252	14.2 Horcajo	74,55	6.519	87
04.4 Guindalera	159,89	41.073	257	14.3 Marroquina	179,01	28.663	160
04.5 Lista	52,04	21.029	404	14.4 Media Legua	99,90	18.735	188
04.6 Castellana	77,32	16.958	219	14.5 Fontarrón	96,46	17.217	178
05. CHAMARTÍN	917,01	144.546	158	14.6 Vinateros	59,40	17.563	296
05.1 El Viso	170,80	16.871	99	15. CIUDAD LINEAL	1.142,57	219.013	192
05.2 Prosperidad	104,33	37.131	356	15.1 Ventas	319,80	49.251	154
05.3 Ciudad Jardín	76,24	18.467	242	15.2 Pueblo Nuevo	231,92	62.024	267
05.4 Hispanoamérica	170,74	31.546	185	15.3 Quintana	72,31	25.018	346
05.5 Nueva España	178,87	23.699	132	15.4 Concepción	88,59	21.064	238
05.6 Castilla	216,04	16.832	78	15.5 San Pascual	105,27	18.612	177
06. TETUÁN	538,81	155.684	289	15.6 San Juan Bautista	101,08	12.483	123
06.1 Bellas Vistas	71,63	29.074	406	15.7 Colina	55,97	6.235	111
06.2 Cuatro Caminos	119,35	34.252	287	15.8 Atalaya	24,89	1.641	66
06.3 Castillejos	70,85	20.397	288	15.9 Costillares	142,72	22.685	159
06.4 Almenara	99,94	22.110	221	16. HORTALEZA	2.741,46	173.966	63
06.5 Valdeacederas	116,34	25.494	219	16.1 Palomas	112,98	6.737	60
06.6 Berruete	60,71	24.357	401	16.2 Plovera	313,96	14.527	46
07. CHAMBERÍ	467,41	141.085	302	16.3 Canillas	251,70	41.982	167
07.1 Gaztambide	50,66	23.473	463	16.4 Pinar del Rey	263,21	54.259	206
07.2 Arapiles	57,85	25.002	432	16.5 Apóstol Santiago	120,51	15.474	128
07.3 Trafalgar	61,19	25.129	411	16.6 Valdefuentes	1.679,12	40.987	24
07.4 Almagro	93,71	19.839	212	17. VILLAVERDE	2.013,38	144.286	72
07.5 Ríos Rosas	97,12	27.629	284	17.1 San Andrés	920,66	43.536	47
07.6 Vallehermoso	106,87	20.013	187	17.2 San Cristóbal	107,77	15.735	146
08. FUENCARRAL-EL PARDO	23.781,01	233.852	10	17.3 Butarque	639,01	16.090	25
08.1 El Pardo	18.756,00	3.474	0	17.4 Los Rosales	152,21	37.385	246
08.2 Fuentelarreina	138,26	3.200	23	17.5 Los Ángeles	193,72	31.540	163
08.3 Peñagrande	289,04	45.131	156	18. VILLA DE VALLECAS	5.142,15	97.490	19
08.4 Del Pilar	135,99	47.280	348	18.1 Casco Histórico de Vallecas	4.935,51	72.221	15
08.5 La Paz	215,98	35.011	162	18.2 Santa Eugenia	206,64	25.269	122
08.6 Valverde	897,73	56.052	62	19. VICÁLVARO	3.517,65	70.391	20
08.7 Mirasierra	697,52	28.939	41	19.1 Casco Histórico de Vicálvaro	3.282,23	50.686	15
08.8 El Goloso	2.650,49	14.765	6	19.2 Ambroz	235,43	19.705	84
09. MONCLOA-ARAVACA	4.653,14	117.041	25	20. SAN BLAS-CANILLEJAS	2.236,82	155.578	70
09.1 Casa de Campo	1.745,68	12.422	7	20.1 Simancas	227,80	26.328	116
09.2 Argüelles	75,73	24.469	323	20.2 Hellín	54,90	9.108	166
09.3 Ciudad Universitaria	1.425,04	15.702	11	20.3 Amposta	37,03	8.292	224
09.4 Valdezarza	139,77	30.184	216	20.4 Arcos	130,52	23.759	182
09.5 Valdemarín	330,25	6.192	19	20.5 Rosas	937,80	32.017	34
09.6 El Plantío	352,51	2.483	7	20.6 Rejas	500,93	14.643	29
09.7 Aravaca	584,17	25.589	44	20.7 Canillejas	159,76	29.561	185
10. LATINA	2.541,57	243.603	96	20.8 El Salvador	188,08	11.870	63
10.1 Los Cármenes	129,20	17.473	135	21. BARAJAS	4.190,82	46.089	11
10.2 Puerta del Ángel	137,53	42.907	312	21.1 Alameda de Osuna	197,03	19.948	101
10.3 Lucero	167,90	36.624	218	21.2 Aeropuerto	2.510,87	2.006	1
10.4 Aluche	284,98	69.361	243	21.3 Casco Histórico de Barajas	60,92	7.638	125
10.5 Campamento	918,87	19.631	21	21.4 Timón	959,53	9.366	10
10.6 Cuatro Vientos	542,12	4.385	8	21.5 Corralejos	462,46	7.131	15
10.7 Las Águilas	360,96	53.222	147				

¹ Superficie revisada según seccionado 1.11.08

Mapa de densidad de los barrios de la Ciudad de Madrid a 31 de diciembre de 2012
(Habitantes por Ha.)



Climatología y contaminación. Año 2012

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)	TEMP (°C)
			Lluvia	Nieve	Granizo											
Enero	5,5	6,5	5	0	0	25	9	0,6	15	59	175	1,4	1,35	1,6	0,26	6,9
Febrero	5,1	5,6	2	0	0	19	9	0,5	34	48	101	1,0	1,19	1,39	0,2	6,5
Marzo	10,3	22,2	1	1	0	21	6	0,4	43	43	74	0,7	1,14	1,32	0,18	12,5
Abril	11,6	61,0	17	0	1	13	3	0,3	56	26	40	0,5	1,16	1,27	0,12	12,2
Mayo	19,2	33,7	7	0	0	21	3	0,3	53	32	50	0,6	1,16	1,29	0,13	20,4
Junio	24,5	1,7	2	0	0	30	3	0,2	57	27	40	0,6	1,12	1,29	0,17	25,8
Julio	26,2	7,6	3	0	0	24	3	0,2	65	29	42	0,6	1,13	1,31	0,18	27,3
Agosto	26,9	-0,3	2	0	0	33	2	0,3	54	29	45	0,6	1,16	1,35	0,19	27,5
Septiembre	21,2	76,1	7	0	0	21	2	0,3	48	34	55	0,7	1,17	1,35	0,19	21,3
Octubre	15,0	44,0	10	0	0	19	3	0,4	26	46	90	1,1	1,2	1,41	0,21	15,2
Noviembre	9,9	63,1	11	0	0	16	5	0,4	24	40	79	1,0	1,21	1,42	0,2	10,3
Diciembre	6,8	9,9	8	0	0	19	6	0,5	18	50	127	1,3	1,28	1,51	0,24	7,2

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

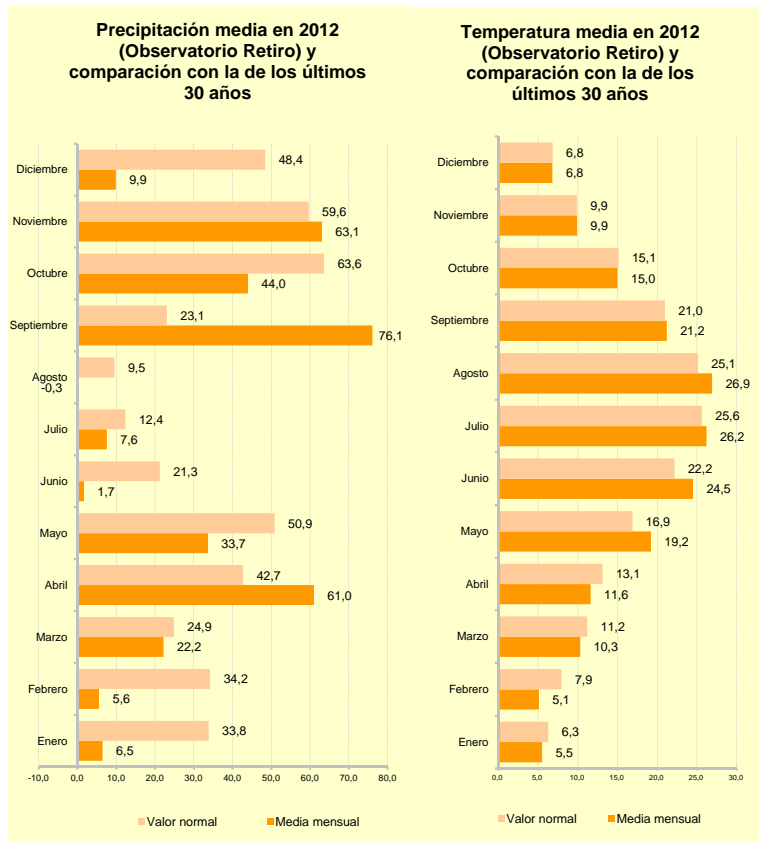
FUENTE: AEMET: Agencia Estatal de Meteorología y Área de Gobierno de Medio Ambiente, Seguridad y Movilidad. Dirección General de Sostenibilidad, Servicio de Protección de la Atmósfera

Zonas verdes y espacios ajardinados. Año 2012

Distritos	Zonas verdes Superf. (Ha.)	Árboles Nº
Ciudad de Madrid	6.480,50	293.356
Madrid-río	107,30	
01. Centro	34,91	8.519
02. Arganzuela	67,06	10.882
03. Retiro	156,14	7.824
04. Salamanca	40,11	13.313
05. Chamartín	54,34	15.914
06. Tetuán	65,89	7.121
07. Chamberí	12,20	12.237
08. Fuencarral-El Pardo (1)	559,25	22.633
09. Moncloa-Aravaca	2.076,91	18.985
10. Latina	266,64	12.198
11. Carabanchel	237,11	16.578
12. Usera	219,96	9.649
13. Puente de Vallecas	307,94	23.802
14. Moratalaz	186,87	9.209
15. Ciudad Lineal	136,49	22.408
16. Hortaleza	718,53	19.612
17. Villaverde	279,33	14.851
18. Villa de Vallecas	318,73	16.657
19. Vicálvaro	171,51	8.432
20. San Blas-Canillejas	218,82	15.379
21. Barajas	244,46	7.153

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

FUENTE: Área de Gobierno de Medio Ambiente . Dirección General Patrimonio Verde



Evolución de la población

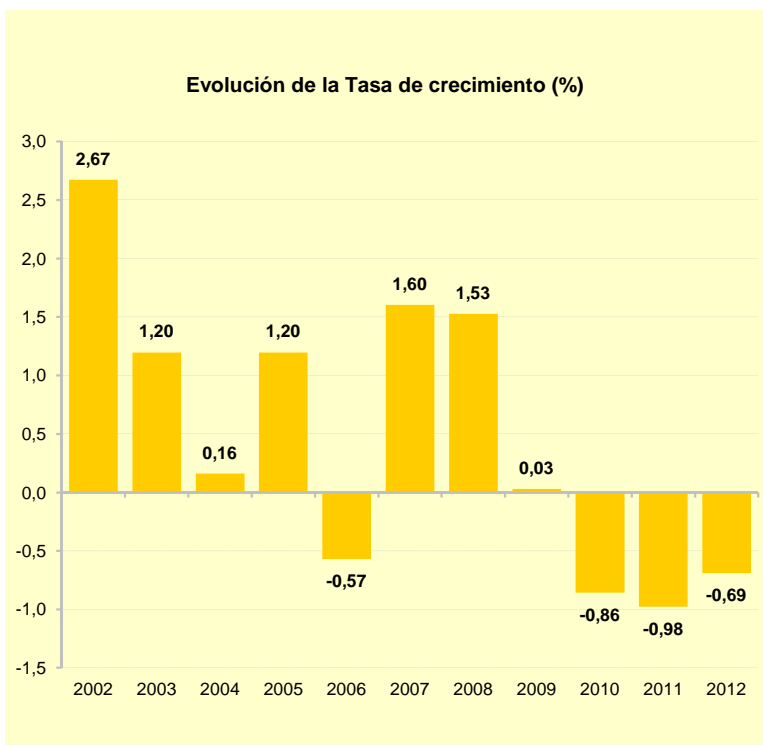
Evolución de la población

Fecha de referencia	Población	Incremento	Tasa de crecimiento (%) ⁽¹⁾	Crecimiento vegetativo ⁽¹⁾	Saldo migratorio ⁽¹⁾⁽²⁾
1/1/2001	2.982.926	-27.566	-0,09	341	-3.097
1/1/2002	3.043.535	60.609	2,03	3.394	55.798
1/1/2003	3.124.892	81.357	2,67	4.467	53.817
1/1/2004	3.162.304	37.412	1,20	4.673	31.951
1/1/2005	3.167.424	5.120	0,16	6.318	25.805
1/1/2006	3.205.334	37.910	1,20	5.342	30.907
1/1/2007	3.187.062	-18.272	-0,57	6.977	59.012
1/1/2008	3.238.208	51.146	1,60	7.568	66.951
1/1/2009	3.287.630	49.422	1,53	9.668	41.299
1/1/2010	3.298.004	10.374	0,03	8.870	23.104
1/1/2011	3.269.861	-28.143	-0,86	7.912	11.783
1/1/2012	3.237.937	-31.924	-0,98	6.316	24.581
1/1/2013	3.215.633	-22.304	-0,69	5.184	24.922

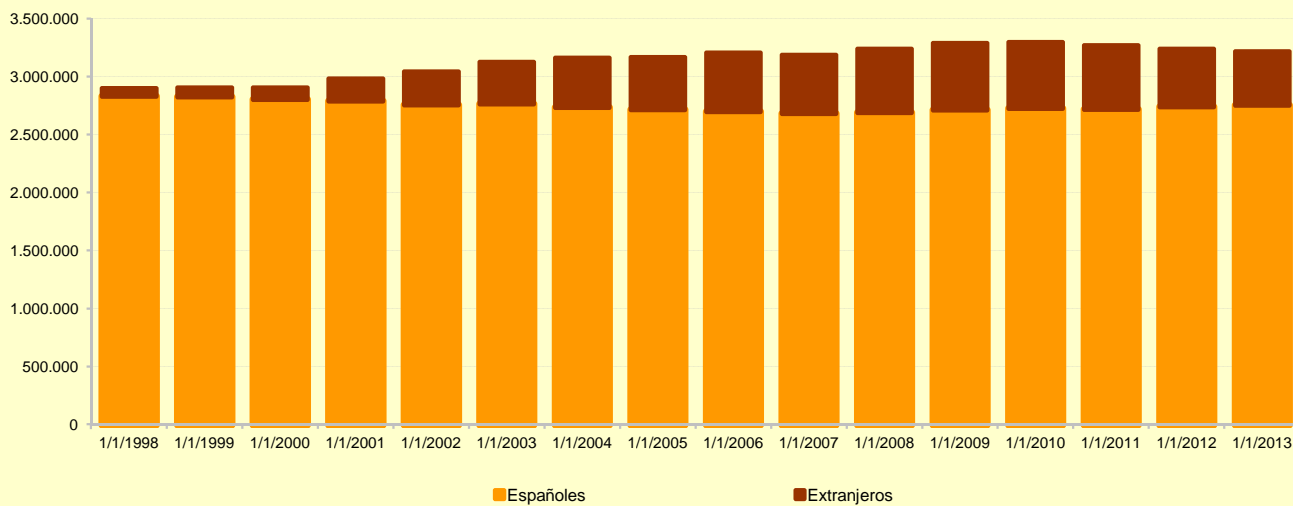
⁽¹⁾ De 1/3/1991 a 1/1/2001 los datos representan el promedio anual

⁽²⁾ Diferencias entre Altas y Bajas por Cambio de Residencia en P.M.H.

FUENTE: Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública. D. G. de Estadística



Evolución de la población 1998 a 2013

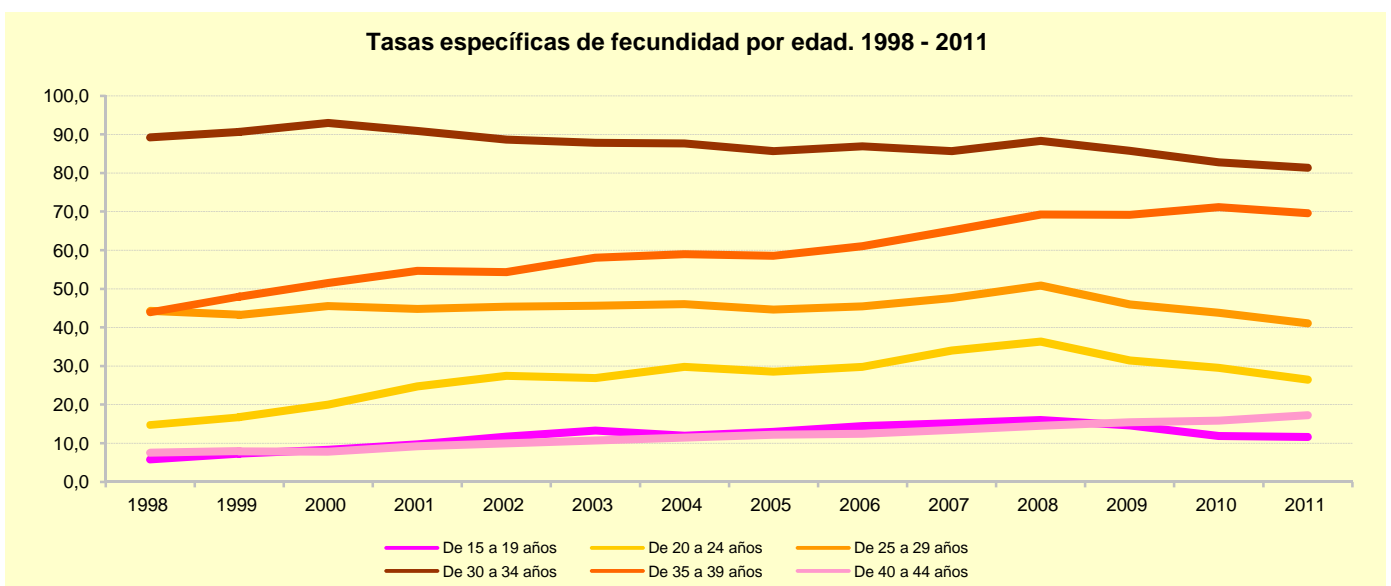
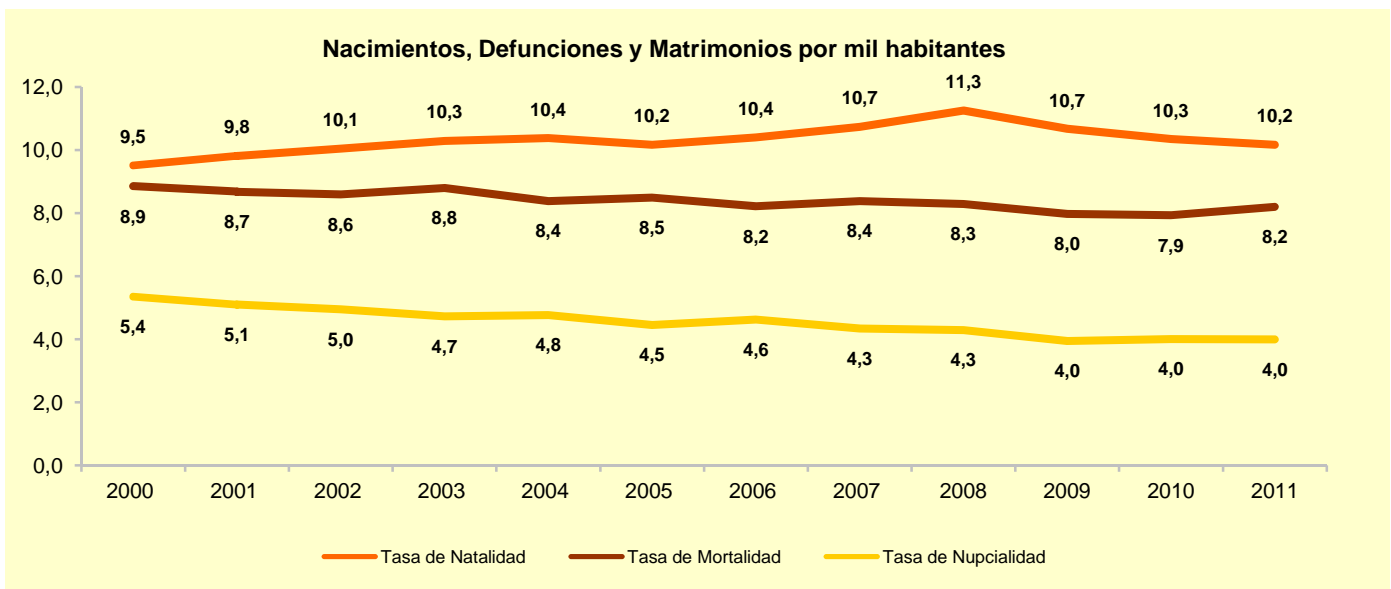


Movimiento Natural de la población

Natalidad, mortalidad y nupcialidad

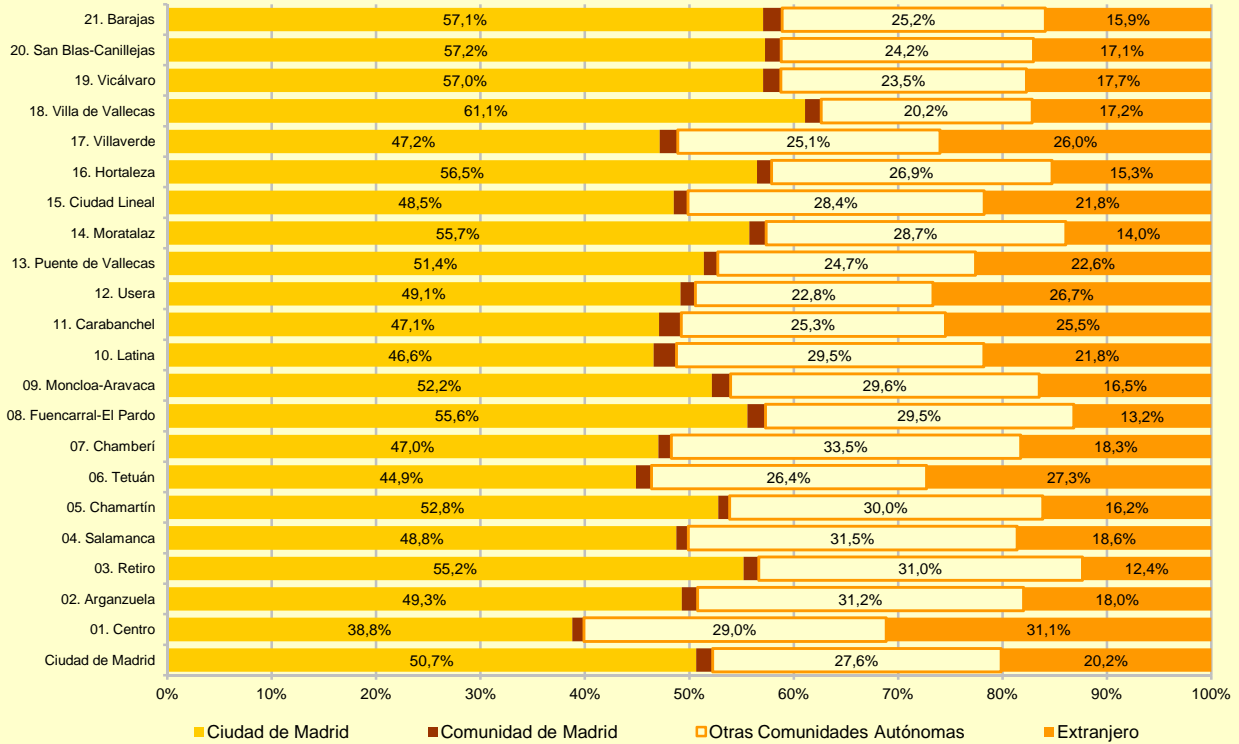
Años	Nacimientos	Tasa de Natalidad	Defunciones	Tasa de Mortalidad	Matrimonios	Tasa de Nupcialidad
2000	28.022	9,52	26.061	8,85	15.759	5,35
2001	29.603	9,82	26.164	8,68	15.375	5,10
2002	31.005	10,05	26.521	8,60	15.262	4,95
2003	32.333	10,29	27.654	8,80	14.889	4,73
2004	32.851	10,38	26.527	8,38	15.077	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	10,67	26.277	7,98	13.008	3,95
2010	33.987	10,35	26.075	7,94	13.165	4,01
2011	32.938	10,17	26.544	8,20	12.941	4,00

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

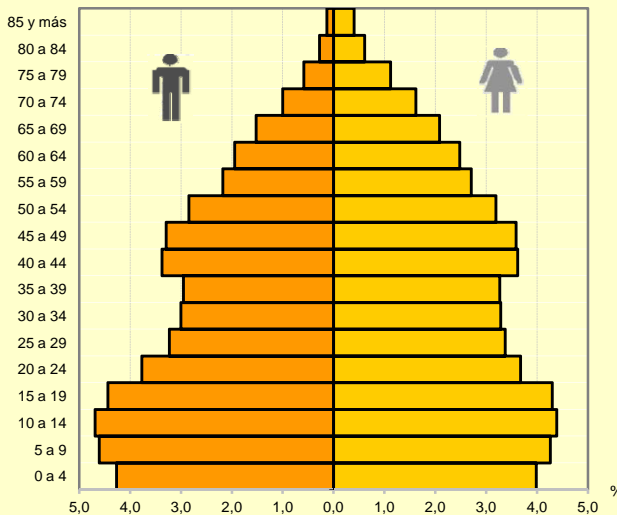


Características de la población

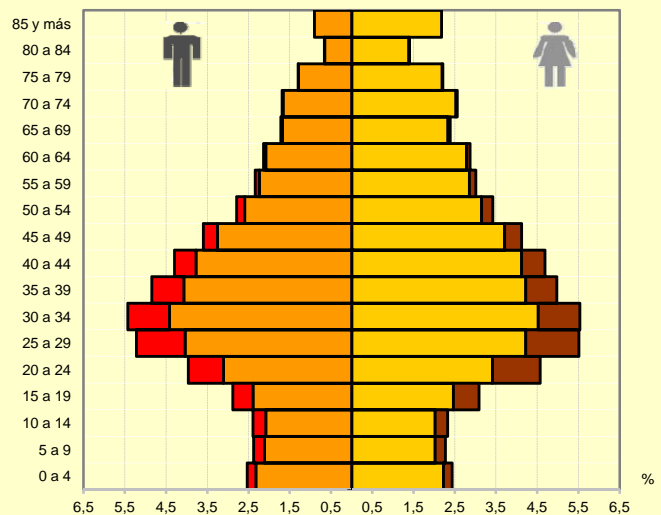
Población según Lugar de nacimiento. Porcentaje dentro de cada Distrito a 01/01/13



01.01.1976



01.01.2013



Extranjeros Españoles Españolas Extranjeras

Población por Distritos, Grupos de edad y Sexo a 1 de enero de 2013

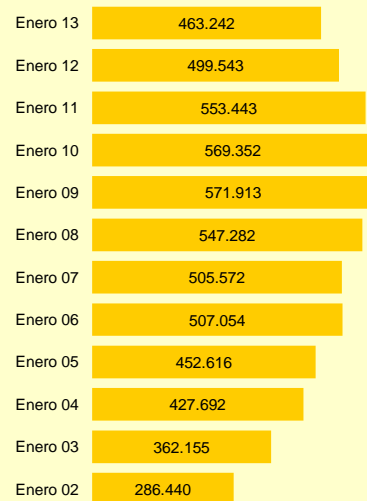
Distrito	Total	Sexo		0-14	15-29	30-44	45-59	60-74	75 y más
		Hombres	Mujeres						
Ciudad de Madrid	3.215.633	1.499.425	1.716.208	438.828	498.029	819.659	662.647	449.517	346.947
01. Centro	138.400	68.429	69.971	438.828	498.029	819.659	662.647	449.517	346.947
02. Arganzuela	154.062	71.504	82.558	12.029	21.879	46.732	29.076	15.954	12.730
03. Retiro	120.252	54.269	65.983	19.143	23.264	41.312	35.293	20.326	14.722
04. Salamanca	145.623	63.762	81.861	13.980	17.468	27.091	25.518	21.163	15.032
05. Chamartín	144.546	64.863	79.683	15.682	22.154	34.884	30.245	23.184	19.473
06. Tetuán	155.684	70.684	85.000	18.552	21.739	34.053	29.854	22.821	17.527
07. Chamberí	141.085	61.250	79.835	17.956	25.675	42.174	31.525	20.371	17.983
08. Fuencarral-El Pardo	233.852	109.957	123.895	14.457	21.802	34.364	28.559	22.659	19.244
09. Moncloa-Aravaca	117.041	53.391	63.650	16.705	18.660	26.088	25.075	17.672	12.841
10. Latina	243.603	114.140	129.463	29.221	36.378	58.973	47.802	40.934	30.295
11. Carabanchel	247.404	115.985	131.419	35.444	37.986	66.010	48.268	32.445	27.250
12. Usera	136.063	64.379	71.684	20.969	21.919	36.092	26.976	15.300	14.807
13. Puente de Vallecas	233.240	111.270	121.970	32.383	40.220	56.627	51.082	27.668	25.260
14. Moratalaz	97.965	45.234	52.731	12.217	14.935	20.523	21.272	15.929	13.089
15. Ciudad Lineal	219.013	99.793	119.220	27.661	33.395	51.181	46.457	32.418	27.901
16. Hortaleza	173.966	82.402	91.564	28.512	25.870	43.754	36.018	25.172	14.639
17. Villaverde	144.286	69.832	74.454	23.155	23.385	37.543	28.849	17.279	14.075
18. Villa de Vallecas	97.490	47.568	49.922	17.112	16.366	31.321	17.756	9.533	5.402
19. Vicálvaro	70.391	34.409	35.982	13.623	10.364	20.016	14.353	7.361	4.674
20. San Blas-Canillejas	155.578	73.909	81.669	25.112	23.195	38.681	34.895	17.411	16.283
21. Barajas	46.089	22.395	23.694	7.942	6.675	12.674	9.277	6.723	2.798

FUENTE: Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública. Dirección General de Estadística

Población por Distritos según Nacionalidad a 1 de enero de 2013

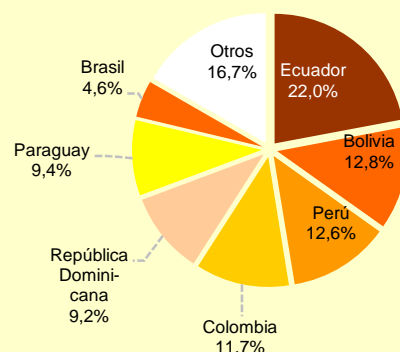
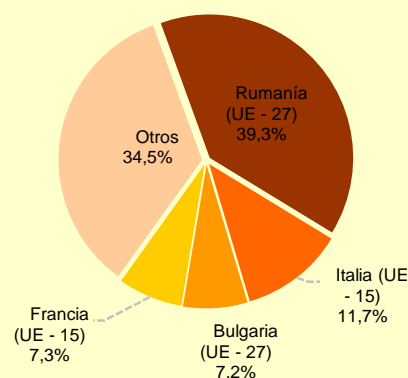
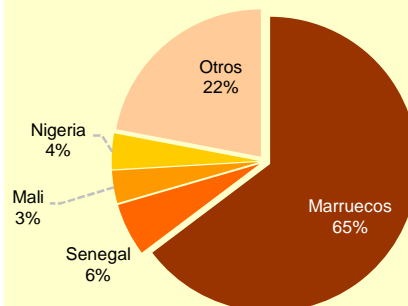
Distrito	Nacionalidad			%
	Total	España	Otro país	
Ciudad de Madrid	3.215.633	2.752.391	463.242	14,4
01. Centro	138.400	105.446	32.954	23,8
02. Arganzuela	154.062	134.829	19.233	12,5
03. Retiro	120.252	110.564	9.688	8,1
04. Salamanca	145.623	127.325	18.298	12,6
05. Chamartín	144.546	129.487	15.059	10,4
06. Tetuán	155.684	125.040	30.644	19,7
07. Chamberí	141.085	123.772	17.313	12,3
08. Fuencarral-El Pardo	233.852	213.115	20.737	8,9
09. Moncloa-Aravaca	117.041	103.721	13.320	11,4
10. Latina	243.603	204.471	39.132	16,1
11. Carabanchel	247.404	200.643	46.761	18,9
12. Usera	136.063	108.216	27.847	20,5
13. Puente de Vallecas	233.240	193.988	39.252	16,8
14. Moratalaz	97.965	88.981	8.984	9,2
15. Ciudad Lineal	219.013	187.093	31.920	14,6
16. Hortaleza	173.966	155.885	18.081	10,4
17. Villaverde	144.286	116.370	27.916	19,3
18. Villa de Vallecas	97.490	84.488	13.002	13,3
19. Vicálvaro	70.391	60.673	9.718	13,8
20. San Blas-Canillejas	155.578	137.276	18.302	11,8
21. Barajas	46.089	41.008	5.081	11,0

FUENTE: Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública. Dirección General de Estadística

Evolución del número de extranjeros en la Ciudad de Madrid


Población según Nacionalidad por Zonas geográficas

Zona geográfico-económica	Extranjeros		Incremento	
	1.1.2012	1.1.2013	Absoluto	%
TOTAL (*)	3.237.937	3.215.633	-22.304	-0,7
España	2.738.394	2.752.391	13.997	0,5
Otro país	499.543	463.242	-36.301	-7,3
Resto Unión Europea (15)	51.651	49.829	-1.822	-3,5
Italia	16.261	16.353	92	0,6
Francia	10.399	10.204	-195	-1,9
Portugal	7.861	7.792	-69	-0,9
Alemania	5.372	5.304	-68	-1,3
Reino Unido	5.650	5.848	198	3,5
Otros	6.108	4.328	-1.780	-29,1
UE (27 - 15)	76.363	73.734	-2.629	-3,4
Rumanía	56.617	54.970	-1.647	-2,9
Bulgaria	10.440	10.118	-322	-3,1
Polonia	7.800	7.065	-735	-9,4
Otros	1.506	1.581	75	5,0
Otros países OCDE	13.618	15.155	1.537	11,3
Méjico	5.068	5.336	268	5,3
Estados Unidos	4.995	5.868	873	17,5
Japón	974	1.044	70	7,2
Otros	2.581	2.907	326	12,6
Resto países Europa	14.054	13.923	-131	-0,9
Ucrania	8.279	8.098	-181	-2,2
Rusia	2.324	2.403	79	3,4
Moldavia	1.068	1.049	-19	-1,8
Armenia	617	616	-1	-0,2
Otros	1.766	1.757	-9	-0,5
América Latina y Caribe	253.707	220.021	-33.686	-13,3
Ecuador	63.828	48.425	-15.403	-24,1
Bolivia	31.888	28.234	-3.654	-11,5
Perú	32.821	27.671	-5.150	-15,7
Colombia	29.689	25.702	-3.987	-13,4
República Dominicana	23.421	22.493	-928	-4,0
Paraguay	22.364	20.645	-1.719	-7,7
Brasil	11.643	10.108	-1.535	-13,2
Argentina	7.437	6.412	-1.025	-13,8
Venezuela	9.421	8.824	-597	-6,3
Cuba	5.718	5.721	3	0,1
Chile (OCDE)	4.220	3.716	-504	-11,9
Otros	11.257	12.070	813	7,2
África	38.728	36.642	-2.086	-5,4
Marruecos	24.918	23.728	-1.190	-4,8
Senegal	2.214	2.120	-94	-4,2
Mali	1.536	1.298	-238	-15,5
Nigeria	1.456	1.432	-24	-1,6
Guinea Ecuatorial	1.186	1.032	-154	-13,0
Argelia	1.180	1.128	-52	-4,4
Guinea	835	726	-109	-13,1
Egipto	641	620	-21	-3,3
Cabo Verde	612	563	-49	-8,0
Otros	4.150	3.995	-155	-3,7
Asia y Oceanía	51.376	52.217	841	1,6
China	29.742	30.084	342	1,1
Filipinas	10.584	10.743	159	1,5
Bangladesh	4.777	4.754	-23	-0,5
Pakistán	1.440	1.475	35	2,4
India	1.228	1.339	111	9,0
República de Corea	704	887	183	26,0
Irán	613	644	31	5,1
Siria	507	531	24	4,7
Otros	1.781	1.760	-21	-1,2

Distribución de la población de América Latina y Caribe por países a 1 de Enero de 2013

Distribución de la población de Resto de Europa por países a 1 de Enero de 2013

Distribución de la población de Africa por países a 1 de Enero de 2013


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

FUENTE: Dirección General de Estadística. Padrón Municipal de Habitantes

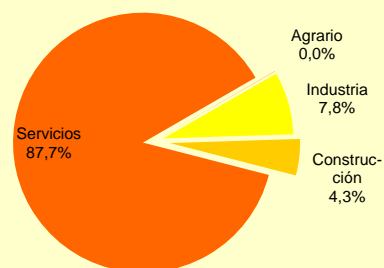
Encuesta de Población Activa. Año 2012

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	2.667,5	1.654,8	1.361,1	293,7	268,3	25,4
II Trimestre	2.674,2	1.652,2	1.353,9	298,3	279,1	19,2
III Trimestre	2.681,3	1.651,0	1.359,7	291,3	263,9	27,4
IV Trimestre	2.647,1	1.608,4	1.308,3	300,1	282,4	17,7

FUENTE: Instituto Nacional de Estadística. Encuesta de Población Activa

Porcentaje de ocupados por sectores económicos (CNAE 09)
IV Trimestre 2012

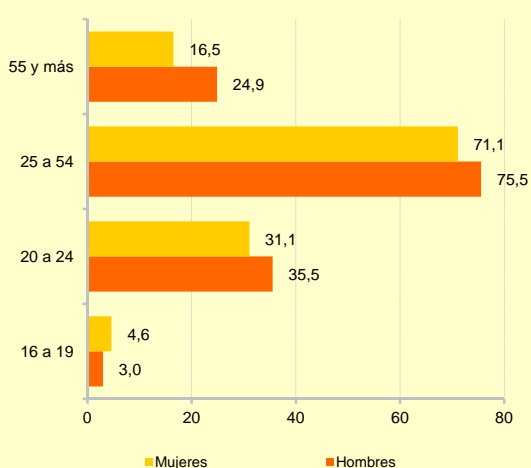


Tasas de actividad, empleo y paro por Sexo y Grupos de edad (%) por trimestres

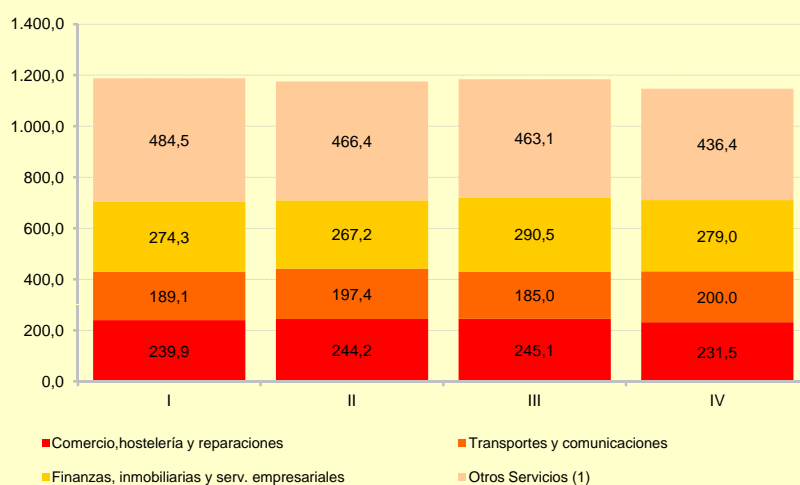
Trimestre	Tasa de actividad				Tasa de empleo				Tasa de paro			
	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
Total	61,79	61,79	61,57	60,76	50,63	50,63	50,71	49,42	17,75	18,05	17,64	18,66
Hombres	68,54	68,54	67,03	66,76	54,89	54,89	55,97	54,23	19,97	19,91	16,50	18,77
Mujeres	55,89	55,89	56,86	55,47	46,91	46,91	46,16	45,19	15,40	16,07	18,81	18,54
16 a 19	12,28	14,07	17,55	12,14	2,62	4,73	3,34	3,71	78,65	66,41	80,99	69,43
20 a 24	56,53	53,43	53,63	52,87	36,36	35,17	34,00	33,20	35,68	34,17	36,61	37,19
25 a 54	90,30	90,20	90,27	89,50	75,31	74,61	75,15	73,31	16,60	17,28	16,75	18,09
55 y más	23,25	23,26	23,23	22,66	19,76	20,01	20,72	19,91	15,01	13,96	10,80	12,14

FUENTE: Instituto Nacional de Estadística

Tasa de empleo por sexo y grupos de edad. IV Trimestre 2012



Evolución de los ocupados del sector Servicios por ramas de actividad (CNAE 09) (miles) 2012



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

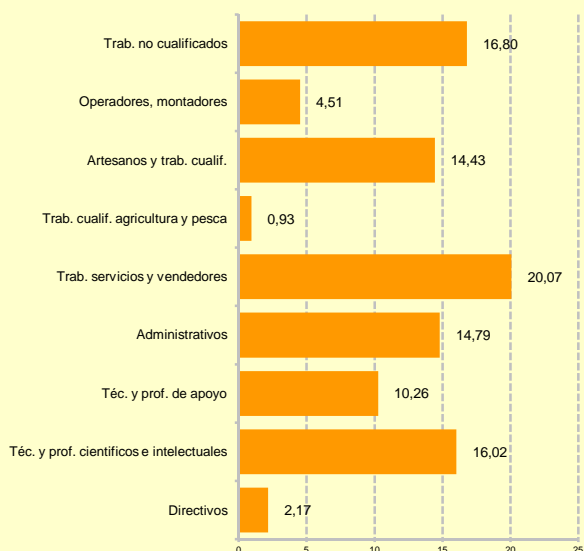
Paro Registrado. Año 2012

Demandantes de empleo parados por Sexo, Grupos de edad y Nacionalidad

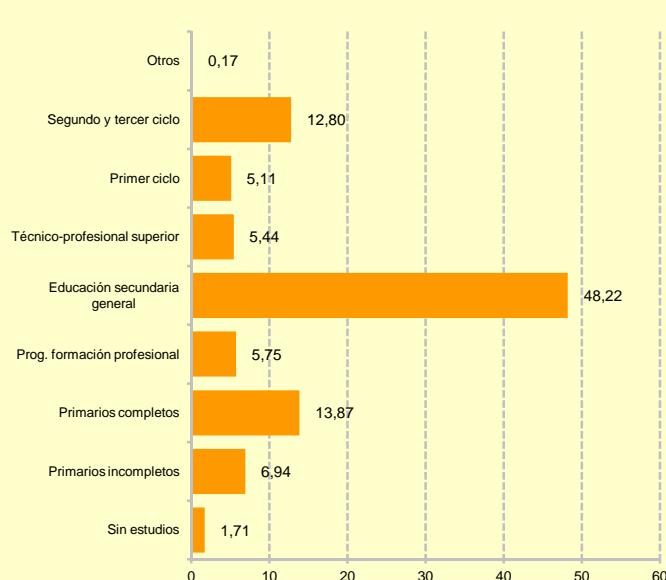
Mes	Total	Sexo		Grupos de edad					Nacionalidad		
		Hombres	Mujeres	16-24	25-34	35-44	45-54	55 y +	Nacional	Extranjero comunitario	Extranjero no comunitario
Enero	235.591	118.075	117.516	20.465	57.947	66.645	54.605	35.929	187.255	11.209	37.127
Febrero	242.636	122.103	120.533	22.038	59.741	68.470	56.096	36.291	193.044	11.562	38.030
Marzo	244.943	123.039	121.904	22.585	59.703	69.019	56.830	36.806	195.261	11.581	38.101
Abril	245.268	122.957	122.311	22.325	59.067	69.096	57.521	37.259	196.446	11.496	37.326
Mayo	244.362	121.647	122.715	21.546	58.147	69.133	58.021	37.515	196.913	11.287	36.162
Junio	240.944	119.101	121.843	19.190	56.623	68.957	58.327	37.847	195.234	10.987	34.723
Julio	242.503	119.042	123.461	18.596	56.617	69.954	58.979	38.357	198.090	11.052	33.361
Agosto	244.764	119.764	125.000	18.448	57.371	70.560	59.705	38.680	201.097	11.015	32.652
Septiembre	248.310	122.503	125.807	20.172	58.115	71.032	60.139	38.852	204.504	10.971	32.835
Octubre	253.060	125.318	127.742	21.135	59.471	72.216	61.014	39.224	208.587	10.973	33.500
Noviembre	254.702	126.502	128.200	21.087	59.472	72.491	62.073	39.579	210.210	11.040	33.452
Diciembre	249.954	124.948	125.006	18.766	57.400	71.844	62.270	39.674	206.606	10.972	32.376

FUENTE: Instituto Nacional de Empleo

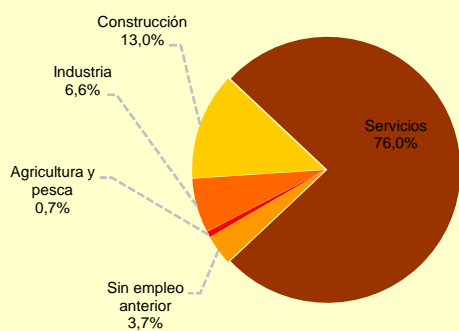
Paro registrado (%) por Ocupación. Diciembre 2012



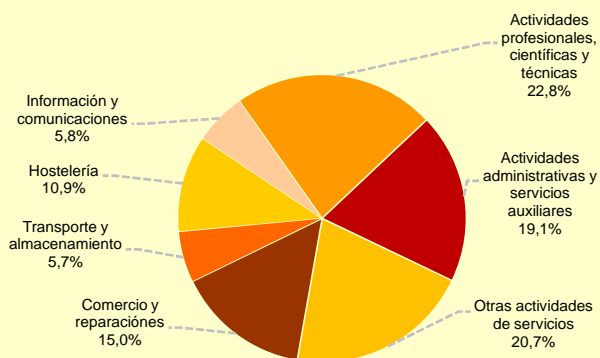
Paro registrado (%) por Nivel de estudios. Diciembre 2012



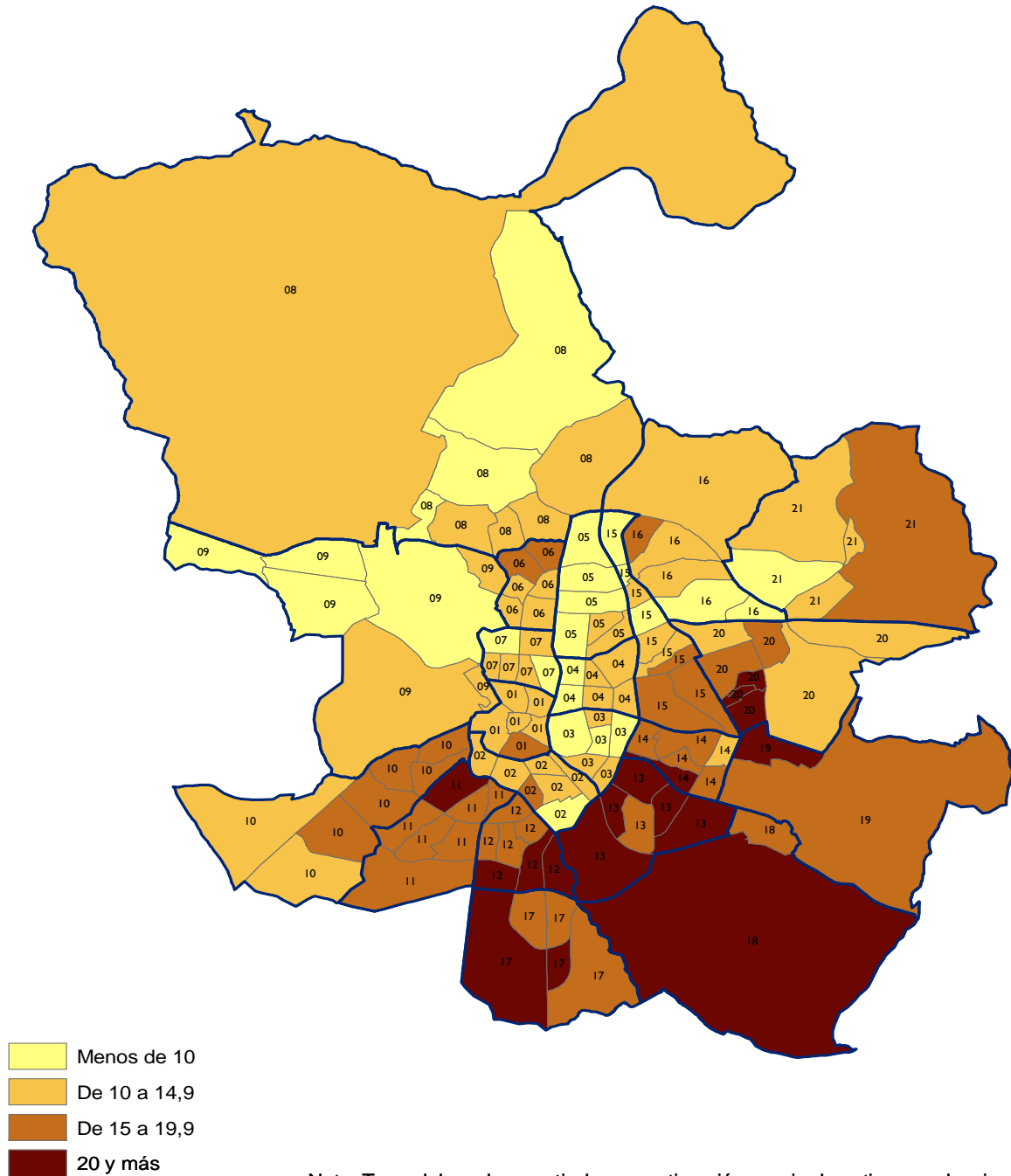
Paro registrado por Sector de actividad. Diciembre 2012



Paro registrado por Ramas en el sector Servicios. Diciembre 2012



Tasa de paro estimada de los barrios de la Ciudad de Madrid a 31 de diciembre de 2012



Nota: Tasa elaborada a partir de una estimación propia de activos por barrio

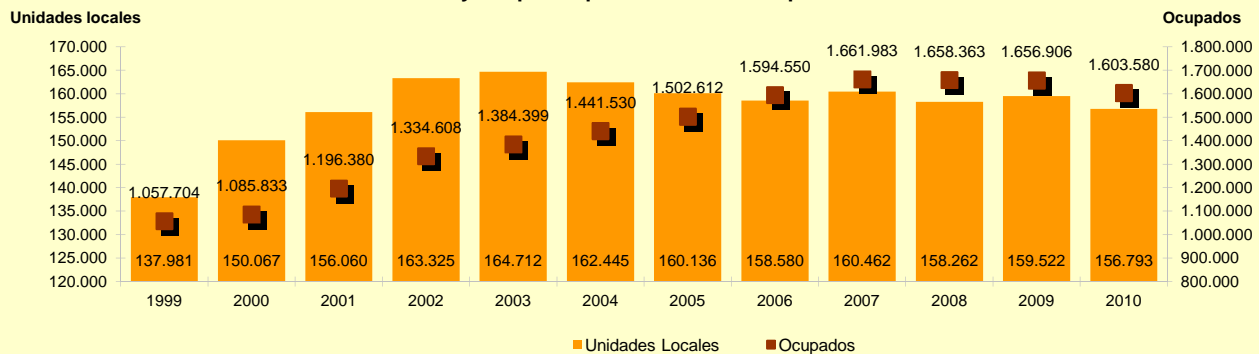
Características de los locales con actividad económica

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

Actividad principal	Unidades Locales					Ocupados				
	2006	2007	2008	2009	2010	2006	2007	2008	2009	2010
Total	158.580	160.462	158.262	159.522	156.793	1.594.550	1.661.983	1.658.363	1.656.906	1.603.580
A Agricultura, ganadería, caza y silvicultura
B Pesca
C Industrias extractivas	70	76	72	71	72	1.526	1.369	1.286	1.284	1.526
D Industria manufacturera	9.351	8.938	8.727	8.595	8.293	100.125	93.612	94.558	91.275	89.137
E Producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua	182	193	204	217	220	19.016	12.043	12.144	12.172	11.796
F Construcción	10.116	10.647	10.471	9.842	9.254	125.882	132.396	132.790	124.385	109.035
G Comercio; reparación de vehículos de motor, motocicletas y ciclomotores y artículos personales y de uso doméstico	50.462	49.606	48.636	48.271	47.684	239.821	244.484	238.738	233.425	226.737
H Hostelería	15.738	15.889	15.722	15.801	15.776	99.151	119.843	119.141	120.790	118.351
I Transporte, almacenamiento y comunicaciones	8.084	8.385	8.247	8.223	7.955	131.790	135.984	140.088	139.603	137.453
J Intermediación financiera	5.702	5.680	5.723	5.731	5.677	79.411	90.721	90.790	89.092	88.003
K Actividades inmobiliarias y de alquiler; servicios empresariales	34.008	35.604	35.120	37.027	35.964	393.143	421.906	416.438	431.189	406.679
L Administración pública, defensa y seguridad social obligatoria	607	637	633	651	680	112.372	110.192	109.893	103.277	104.833
M Educación	3.393	3.540	3.579	3.622	3.642	71.239	68.645	70.042	72.767	74.773
N Actividades sanitarias y veterinarias, servicio social	6.930	7.281	7.243	7.305	7.369	118.011	127.811	129.032	132.498	134.036
O Otras actividades sociales y de servicios prestados a la comunidad; servicios personales	12.145	12.638	12.622	12.976	13.114	101.128	101.540	102.064	103.869	100.138
P Hogares que emplean personal doméstico
Q Organismos extraterritoriales
Z No consta	1.792	1.348	1.263	1.190	1.093	1.935	1.437	1.359	1.280	1.083

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 2010



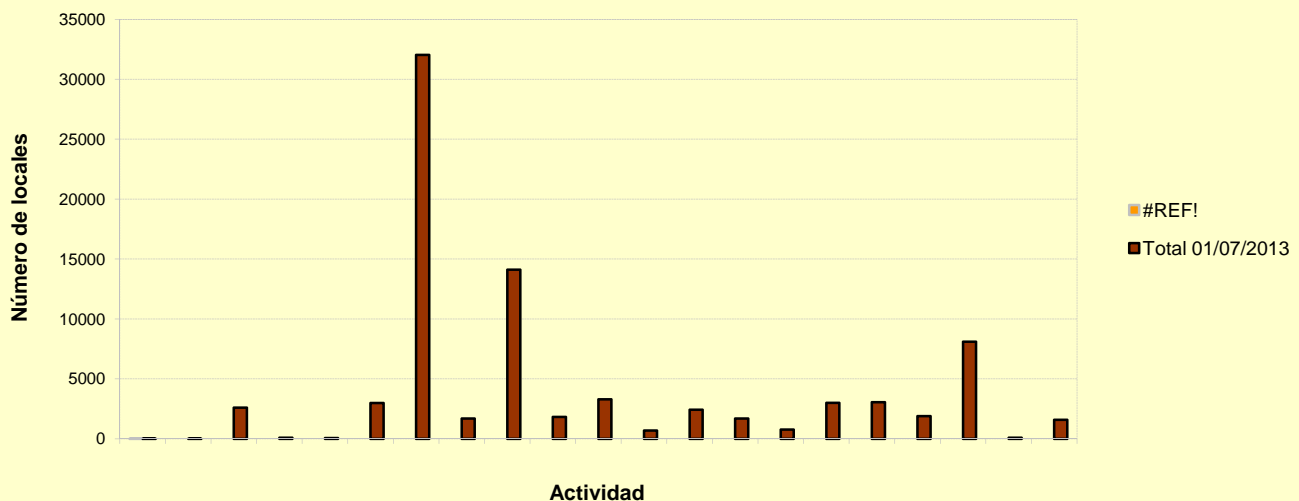
Características de los locales con actividad económica

Total Locales Abiertos Puerta de Calle y Agrupados, clasificados por Actividad (Sección) y Tipo de Acceso

Actividad principal	Total	Agrupados	Puerta de calle
Total 01/07/2013	92.537	10.610	81.927
A Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	5	0	5
B Industrias extractivas	1	0	1
C Industria manufacturera	2.686	90	2.596
D Suministro energía eléctrica, gas,vapor y aire acondicionado	91	0	91
E Suministro agua,act.saneamiento, gestión residuos	63	0	63
F Construcción	3.048	66	2.982
G Comercio mayor, menor; reparación vehículos motor	37.865	5.837	32.028
H Transporte y almacenamiento	1.834	147	1.687
I Hostelería	14.701	597	14.104
J Información y comunicaciones	1.865	43	1.822
K Actividades financieras y de seguros	3.337	42	3.295
L Actividades inmobiliarias	705	19	686
M Actividades profesionales, científicas y técnicas	2.563	141	2.422
N Actividades administrativas y servicios auxiliares	1.765	81	1.684
O Admón pública, defensa; Seguridad social obligatoria	770	3	767
P Educación	3.035	33	3.002
Q Actividades sanitarias y de servicios sociales	3.082	32	3.050
R Actividades artísticas, recreativas y de entretenimiento	1.956	72	1.884
S Otros servicios	8.494	400	8.094
U Actividades organizaciones y organismos extraterritoriales	83	0	83
Z Locales sin Actividad	4.588	3.007	1.581

FUENTE: Censo de Locales y Actividades. Elaboración propia.

Locales abiertos puerta de calle clasificados por Sección de Actividad



Características de la oferta hotelera

Habitaciones y plazas hoteleras por Distrito en 2013

	Hoteles		Hostales y pensiones	
	Habitaciones	Plazas	Habitaciones	Plazas
Ciudad de Madrid	36.514	68.738	7.668	13.176
01. Centro	10.548	19.449	6.388	10.912
02. Arganzuela	1.318	2.478	177	296
03. Retiro	1.114	2.135	0	0
04. Salamanca	4.439	8.476	203	344
05. Chamartín	2.304	4.363	12	21
06. Tetuán	2.604	4.893	178	290
07. Chamberí	2.445	4.656	209	360
08. Fuencarral-El Pardo	1.624	2.737	14	21
09. Moncloa-Aravaca	1.473	2.810	93	132
10. Latina	0	0	18	21
11. Carabanchel	485	942	64	107
12. Usera	45	77	0	0
13. Puente de Vallecas	0	0	0	0
14. Moratalaz	0	0	0	0
15. Ciudad Lineal	1.303	2.590	0	0
16. Hortaleza	758	1496	15	28
17. Villaverde	0	0	0	0
18. Villa de Vallecas	326	635	123	328
19. Vicálvaro	88	176	0	0
20. San Blas-Canillejas	3.194	6.252	36	72
21. Barajas	2.446	4.573	138	244

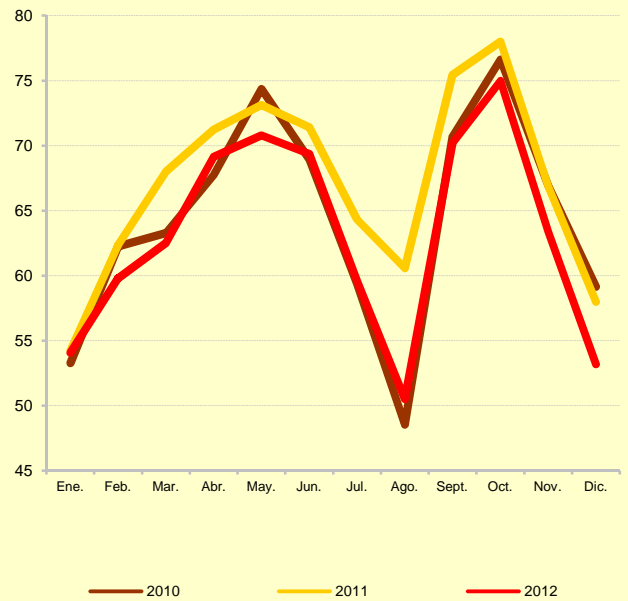
FUENTE: Turespaña

Viajeros y pernoctaciones en establecimientos hoteleros

Año	Viajeros	Pernoctaciones	Estancia Media	Grado Ocupación
2009	7.170.252	13.658.278	1,90	58,71
2010	7.871.878	15.192.775	1,93	64,25
2011	8.318.612	16.411.370	1,97	66,96
2012	7.927.409	15.454.314	1,95	63,12

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

Grado de ocupación por meses en 2010, 2011 y 2012



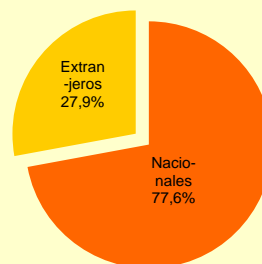
Congresos, conferencias y simposios

Actividades de la Institución Ferial de Madrid

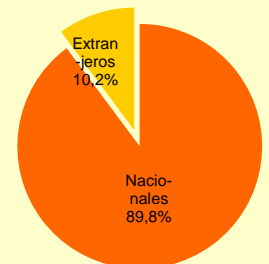
Actividades	2010	2011	2012
Certámenes	81	82	77
Expositores	33.227	32.834	28.829
Visitantes	2.566.802	2.353.318	2.541.295
Profesionales	827.137	738.909	709.710
Público	1.780.279	1.614.409	1.831.585
Número de días feriales	265	270	278
Superficie ocupada (m ²)	758.107	684.000	664.080

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

Expositores I.F.E.M.A. 2012



Profesionales I.F.E.M.A. 2012



Contabilidad municipal

Contabilidad Municipal de la Ciudad de Madrid. Base 2002

	VAB pb ⁽¹⁾			Remuneración Asalariados ⁽¹⁾			Ocupados		
	2008	2009p	2010a	2008	2009p	2010a	2008	2009p	2010a
Ciudad de Madrid	118.240.588	116.039.308	112.527.479	67.499.964	67.596.175	65.728.634	2.012.145	1.958.391	1.905.571
01. Centro	7.815.229	7.564.571	7.518.082	4.347.211	4.383.249	4.447.566	141.737	137.577	139.411
02. Arganzuela	5.646.571	5.383.618	5.150.371	3.177.765	3.034.620	2.943.565	90.344	84.710	82.047
03. Retiro	5.358.409	5.339.001	5.237.136	3.338.867	3.453.639	3.365.946	98.600	98.659	95.895
04. Salamanca	12.867.016	12.322.442	11.664.029	6.480.305	6.453.844	6.232.035	187.721	182.761	176.017
05. Chamartín	11.334.223	10.737.593	10.472.902	6.657.284	6.382.366	6.192.068	174.802	163.785	158.460
06. Tetuán	9.053.788	8.704.575	8.213.617	5.255.760	5.133.012	4.934.941	151.847	140.114	134.211
07. Chamberí	8.698.235	9.000.317	8.781.601	4.839.567	5.084.072	5.021.408	146.605	148.917	146.755
08. Fuencarral-El Pardo	7.946.959	8.424.105	8.312.122	4.176.802	4.468.625	4.381.200	119.537	124.225	122.185
09. Moncloa-Aravaca	6.668.280	6.518.175	6.371.149	3.900.837	3.823.704	3.735.747	112.423	109.104	107.176
10. Latina	2.247.475	2.062.029	1.992.581	1.564.951	1.507.358	1.454.480	61.971	59.610	57.892
11. Carabanchel	2.693.965	2.543.335	2.443.627	1.970.349	1.934.530	1.870.587	76.387	71.967	69.799
12. Usera	2.066.802	1.945.706	1.896.719	1.544.863	1.488.867	1.446.731	52.764	49.719	48.530
13. Puente de Vallecas	2.421.367	2.366.223	2.262.914	1.773.869	1.828.782	1.761.319	70.826	70.307	68.318
14. Moratalaz	888.230	814.154	780.200	609.017	598.297	577.535	24.217	23.301	22.679
15. Ciudad Lineal	8.890.039	8.815.500	8.311.734	4.114.265	3.938.915	3.670.775	116.892	109.431	103.409
16. Hortaleza	5.736.043	5.848.577	5.850.297	2.853.173	3.055.254	3.040.269	82.047	85.267	84.018
17. Villaverde	2.691.950	2.608.299	2.516.569	1.867.794	1.883.953	1.789.059	60.706	61.096	58.172
18. Villa de Vallecas	2.250.482	2.131.548	2.234.747	1.009.439	1.047.509	1.080.113	32.630	32.855	33.893
19. Vicálvaro	682.848	653.687	636.828	488.659	485.975	473.098	17.558	16.819	16.471
20. San Blas-Canillejas	6.705.590	6.503.199	6.352.725	4.183.703	4.225.976	4.076.429	122.354	119.969	115.368
21. Barajas	5.577.087	5.752.651	5.527.529	3.345.485	3.383.629	3.233.763	70.178	68.198	64.866

(1) Miles de euros

FUENTE: Dirección General de Estadística. Contabilidad Municipal base 2002. Serie 2000-2010

Cuenta de distribución secundaria de la renta: Renta Disponible Bruta per cápita

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009(p)	2010(a)
Ciudad de Madrid	16.282	17.133	18.122	19.149	20.660	21.374	22.290	22.323	21.668
01. Centro	17.167	17.810	18.282	19.690	21.408	22.010	23.287	23.562	22.914
02. Arganzuela	17.424	17.965	18.862	20.490	22.495	23.289	23.883	23.878	23.322
03. Retiro	19.374	21.132	22.171	22.578	24.111	24.963	26.299	26.724	26.420
04. Salamanca	19.027	20.688	21.737	23.198	24.453	25.808	27.654	27.323	26.119
05. Chamartín	19.361	21.055	21.761	22.896	24.206	25.199	26.674	26.822	25.862
06. Tetuán	16.855	17.469	18.407	19.404	20.716	21.283	22.438	22.457	21.934
07. Chamberí	18.837	20.538	21.376	22.059	23.766	24.686	26.265	26.656	26.161
08. Fuencarral-El Pardo	17.268	18.307	19.196	20.462	22.117	22.936	23.728	23.918	23.428
09. Moncloa-Aravaca	19.001	19.822	20.664	21.343	23.106	24.068	24.941	25.044	24.014
10. Latina	14.847	15.497	16.268	17.413	18.757	19.212	20.008	19.913	19.384
11. Carabanchel	14.108	14.682	15.884	16.630	18.064	18.649	19.252	18.980	18.273
12. Usera	13.625	14.243	14.998	15.842	17.100	17.446	17.829	17.772	17.002
13. Puente de Vallecas	13.081	13.176	14.463	15.444	16.839	17.503	17.913	17.680	16.970
14. Moratalaz	15.784	16.697	17.470	18.769	20.317	21.056	22.036	21.936	21.594
15. Ciudad Lineal	17.035	17.924	18.557	19.647	21.065	21.625	22.650	22.839	22.188
16. Hortaleza	17.109	18.036	19.177	20.179	21.764	22.474	23.541	23.896	23.346
17. Villaverde	12.772	13.338	14.994	15.775	17.244	17.916	18.240	17.983	17.197
18. Villa de Vallecas	13.398	14.228	15.723	17.040	18.873	19.472	20.725	20.802	20.395
19. Vicálvaro	14.571	14.706	16.465	17.104	19.097	19.617	20.417	20.036	19.431
20. San Blas-Canillejas	15.510	16.376	17.840	18.919	20.419	21.305	22.073	22.195	21.553
21. Barajas	17.725	18.481	20.299	21.483	23.389	24.454	25.107	26.035	24.636

NOTA: (p) provisional (a) avance

FUENTE: Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública. Dirección General de Estadística

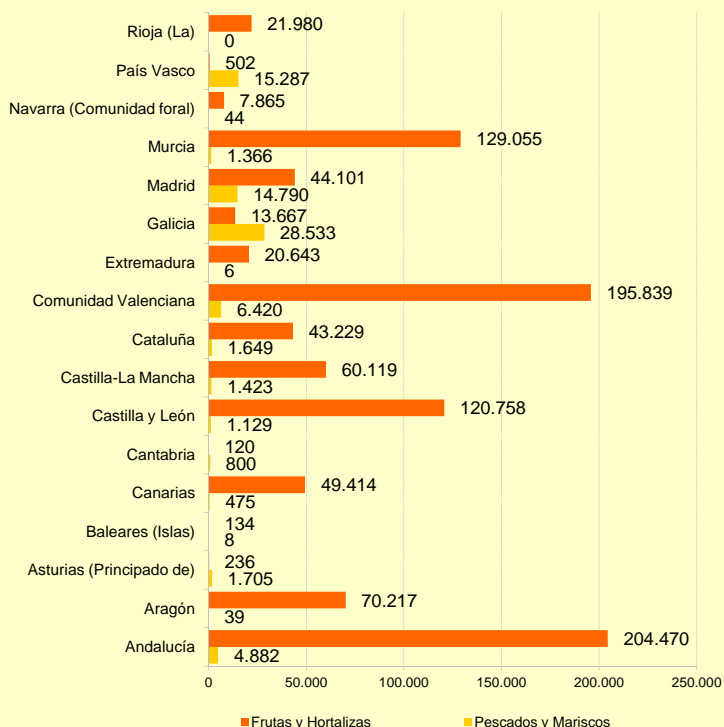
Consumo, Precios y Condiciones de Vida

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

Años/meses	Frutas, hortalizas y patatas	Pescado y marisco	Carne
2010	1.414.764	143.330	141.581
2011	1.306.321	118.910	124.066
2012	1.140.391	105.409	117.931
Enero	92.949	8.195	8.473
Febrero	90.637	8.826	10.466
Marzo	102.122	9.652	9.782
Abril	88.929	8.246	8.635
Mayo	111.089	9.914	10.089
Junio	111.405	9.747	9.769
Julio	96.353	8.176	9.667
Agosto	87.989	7.087	9.596
Septiembre	82.083	8.039	9.940
Octubre	92.292	8.812	11.170
Noviembre	93.679	8.030	10.186
Diciembre	90.863	10.684	10.157

FUENTE: Empresa Mixta Mercamadrid

Productos comercializados en Mercamadrid por grupos según procedencia (Tm). Año 2012



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
2012	105.409	64.982	11.836	28.592	1.140.390	607.018	408.962	124.409
ESPAÑA	78.554	43.216	9.693	25.645	982.350	505.579	380.241	96.529
EXTRANJERO	26.855	21.766	2.143	2.947	158.040	101.439	28.721	27.880
Unión Europea	20.650	16.556	1.905	2.188	64.064	18.686	17.779	27.599
Resto extranjero	6.205	5.209	237	759	93.976	82.753	10.942	281
2011	118.910	75.904	13.262	29.745	1.306.320	678.757	473.182	154.381
ESPAÑA	88.057	49.660	10.941	27.456	1.158.998	594.610	442.429	121.959
EXTRANJERO	30.853	26.244	2.320	2.289	147.323	84.147	30.753	32.422
Unión Europea	22.017	18.381	1.917	1.719	69.937	19.070	18.806	32.060
Resto extranjero	8.836	7.863	403	570	77.386	65.077	11.947	362
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

FUENTE: Empresa Mixta Mercamadrid

Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación en los hogares.

Equipamiento en las viviendas. Año 2012

	España		Comunidad de Madrid		Ciudad de Madrid	
	Absoluto	%	Absoluto	%	Absoluto	%
Nº VIVIENDAS	15.529.687	100,0	2.140.926	100,0	1.086.138	100,0
Algún tipo de ordenador	..	73,9	..	81,0	..	79,2
Disponen de acceso a Internet	..	67,9	..	78,0	..	75,5
Conexión de Banda Ancha (ADSL, RDSI, Red de cable)	..	66,7	..	77,3	..	74,9

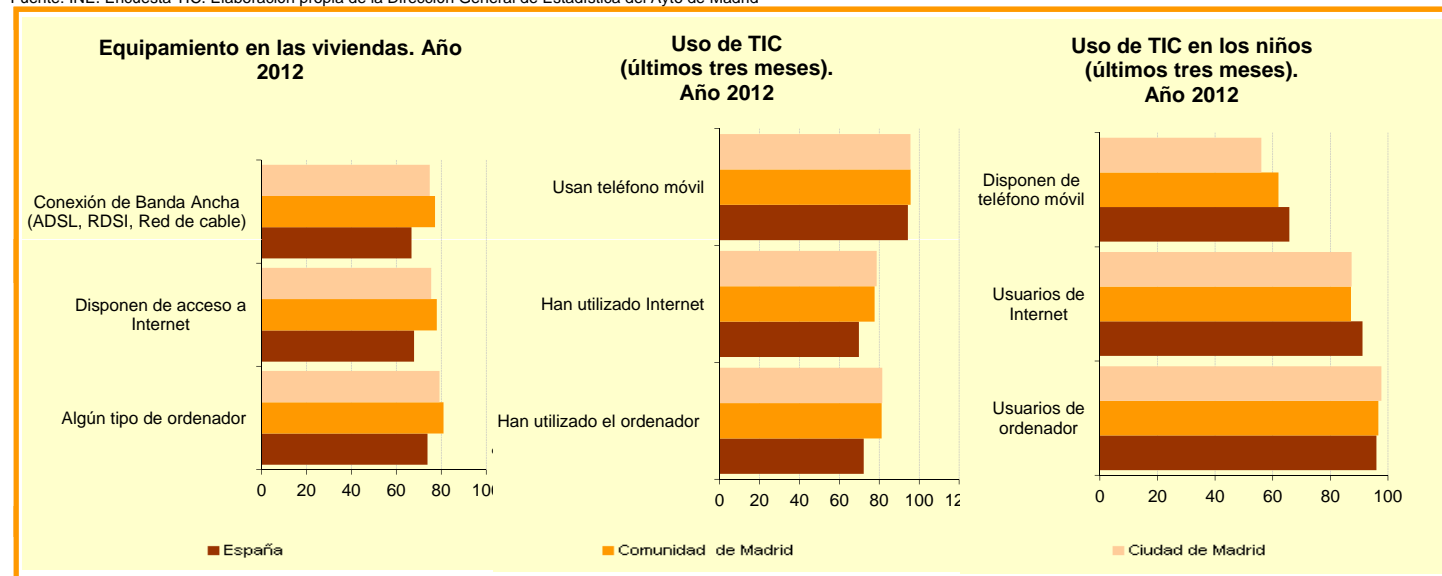
Uso de las TIC (últimos tres meses). Año 2012

	España		Comunidad de Madrid		Ciudad de Madrid	
	Absoluto	%	Absoluto	%	Absoluto	%
Nº PERSONAS DE 15 y + AÑOS	34.484.188	100,0	4.802.685	100,0	2.310.474	100,0
Han utilizado el ordenador	..	72,2	..	81,2	..	81,5
Han utilizado Internet	..	69,8	..	77,7	..	78,7
Usan teléfono móvil	..	94,3	..	95,6	..	95,6

Uso de TIC en los niños de 10 a 15 años (últimos tres meses). Año 2012

	España		Comunidad de Madrid		Ciudad de Madrid	
	Absoluto	%	Absoluto	%	Absoluto	%
Nº NIÑOS	2.608.750	100,0	361.510	100,0	145.289	100,0
Usuarios de ordenador	..	96,0	..	96,7	..	97,8
Usuarios de Internet	..	91,2	..	87,2	..	87,4
Disponen de teléfono móvil	..	65,8	..	62,0	..	56,1

Fuente: INE. Encuesta TIC. Elaboración propia de la Dirección General de Estadística del Ayto de Madrid



Infraestructuras básicas

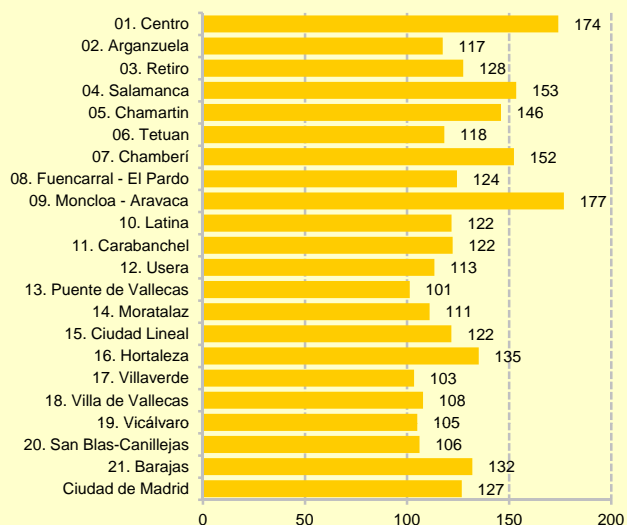
Recogida de vidrio, papel y pilas (2009-2011)

Años / Meses	Papel (Kg.)	Vidrio (Kg.)	Pilas (Kg.)	
			Total	Mobiliario
2010	81.082.523	43.110.460	310.919	118.050
2011	60.681.737	41.372.399	258.049	59.326
2012	50.449.953	42.403.900	225.840	56.860
Enero	5.687.090	4.223.260	23.044	6.330
Febrero	4.337.690	3.611.440	19.263	3.710
Marzo	4.351.470	3.641.740	21.066	5.210
Abril	3.999.710	3.454.920	21.551	6.810
Mayo	4.452.757	3.825.060	22.483	6.470
Junio	4.416.686	3.565.420	21.124	5.390
Julio	4.122.580	3.261.620	16.536	2.670
Agosto	2.917.230	2.486.860	14.667	2.776
Septiembre	3.908.790	2.894.500	10.654	5.895
Octubre	4.295.510	3.615.440	16.708	1.530
Noviembre	3.794.630	3.455.280	20.407	3.363
Diciembre	4.165.810	4.368.360	18.338	6.707

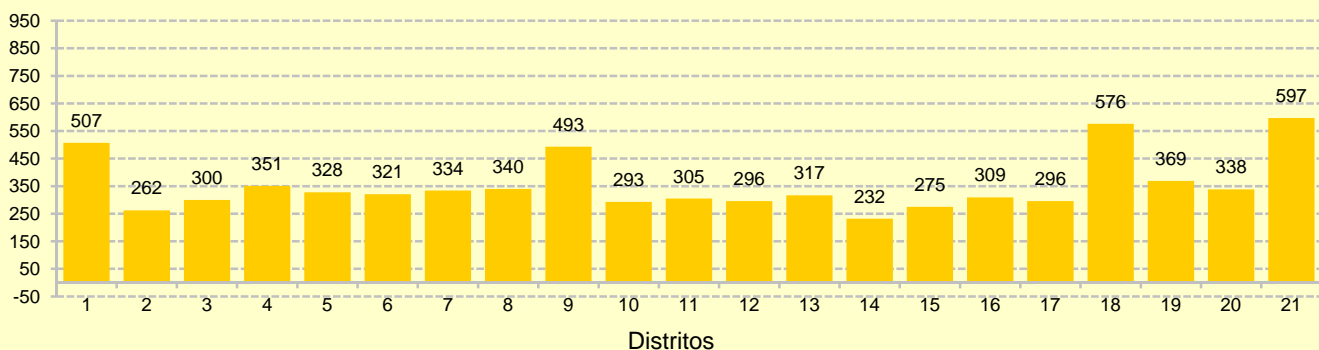
FUENTE: Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad

Consumo doméstico de agua por habitantes y Distrito 2012

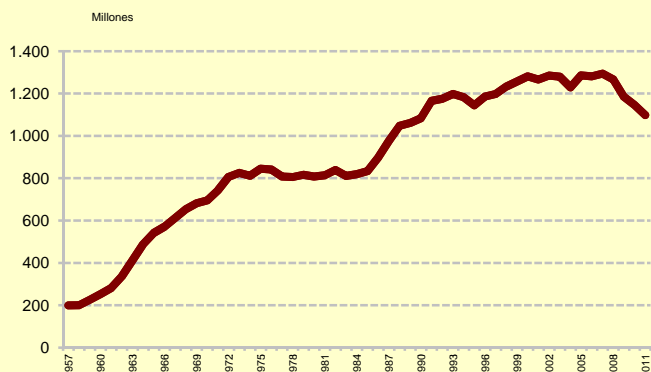
Litros/habitante/día



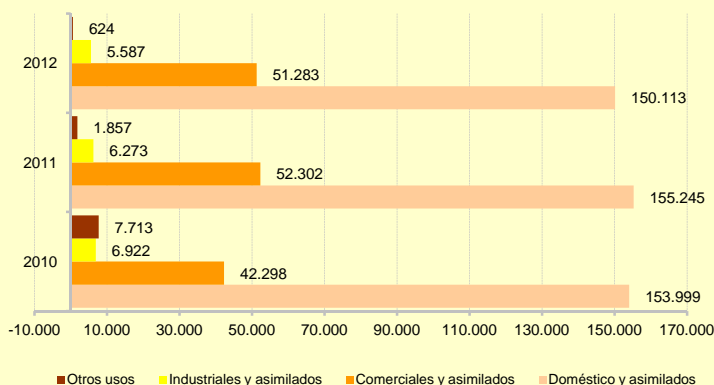
Residuos sólidos (Kg./ Hab.) recogidos por Distritos en 2012



Evolución de los residuos urbanos domiciliarios de la Ciudad de Madrid



Evolución del agua facturada en la Ciudad de Madrid por usos



Consumo de gas natural en la Ciudad de Madrid (millones de Kwh) por años

Usos	2010	2011	2012
Doméstico+Comercial	9.918	7.614	6.963
Industrial	3.234	2.779	2.473
Acceso Terceros

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.

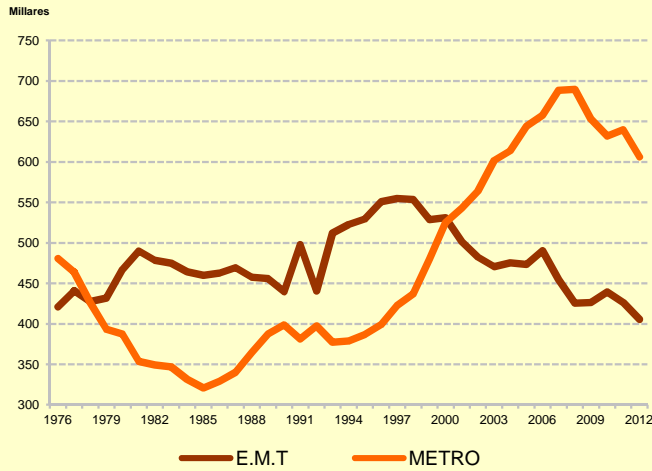
Electricidad facturada (kWh) en la Ciudad de Madrid

Años	Iberdrola	Unión Fenosa
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
2011	6.786.091.916	7.056.021.488

FUENTE: Iberdrola. Unión Fenosa

Transportes colectivos

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



FUENTE: Empresa Municipal de Transportes. Metro de Madrid, S.A. Resumen de datos estadísticos. Consorcio de Transportes. www.ctm-madrid.es

Movimientos de viajeros de las estaciones ferroviarias de Madrid

Estaciones	2012
Larga distancia alta velocidad	15.677.820
Madrid Chamartín	2.828.844
Madrid-Atocha Cercanías	161.132
Madrid-Puerta de Atocha	12.687.844
Media distancia convencional	1.900.213
Madrid Atocha Cercanías	617.283
Madrid Chamartín	1.275.176
Madrid Nuevos Ministerios	5.472
Madrid Puerta de Atocha	..
Madrid Recoletos	2.282
Alta velocidad media distancia	3.970.399
Madrid Chamartín	1.528.908
Madrid Puerta de Atocha	2.441.491
Cercanías	307.408.906
Aluche	10.559.139
Madrid Atocha	90.541.164
Madrid Chamartín	24.588.902
Madrid Nuevos Ministerios	29.290.927
Méndez Álvaro	17.921.624
Sol	14.528.850
Villaverde Alto	13.362.981
Resto estaciones	106.615.319

FUENTE: Renfe Operadora

Características principales del servicio de autobuses de la E.M.T.

Años/meses	Nº líneas	Movimiento de coches	Km. de líneas	Km. recorridos (miles)	Velocidad comercial (km./h.)
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
2011	216	548.226	3.837	101.999	13,4
2012	216	531.240	3.902	99.727	13,6

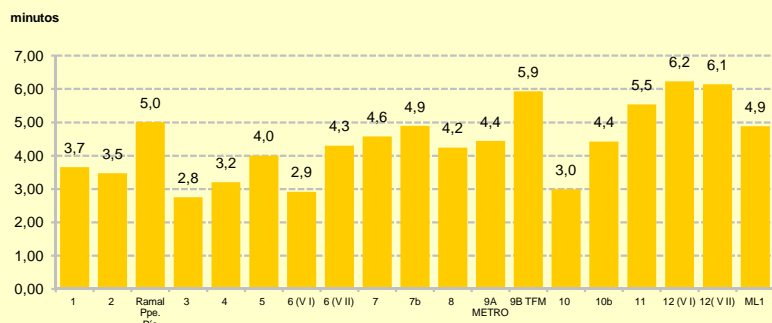
FUENTE: Empresa Municipal de Transportes. Resumen de datos estadísticos

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

Línea	Color	2009	2010	2011	2012
1	Azul claro	16.934	15.330	14.606	13.294
2	Roja	8.367	8.685	9.002	9.074
Ramal Ppe. Pío		6.424	6.521	6.313	6.293
3	Amarilla	19.538	19.584	19.093	17.605
4	Marrón	9.911	9.259	10.593	9.835
5	Verde claro	14.350	14.106	13.891	13.051
6 (V I)	Gris	24.156	22.923	26.281	27.455
6 (V II)	Gris	17.732	19.004	19.810	18.638
7a	Naranja	17.338	17.762	17.589	16.682
7b	Naranja	6.256	7.501	7.253	7.580
8	Rosa	12.522	11.546	12.708	11.707
9a	Morada	18.923	17.400	18.043	15.617
9b	Morada	6.633	6.001	4.450	4.458
10a	Azul oscuro	24.769	24.833	26.613	25.488
10b	Azul oscuro	7.678	8.886	8.470	8.381
11	Verde oscuro	5.201	7.217	8.977	8.964
12 (V I)	Metro Sur	6.337	6.690	6.555	5.850
12 (V II)	Metro Sur	6.291	6.733	6.592	5.928
ML1	Metro Ligero	3.477	3.476	3.442	3.441

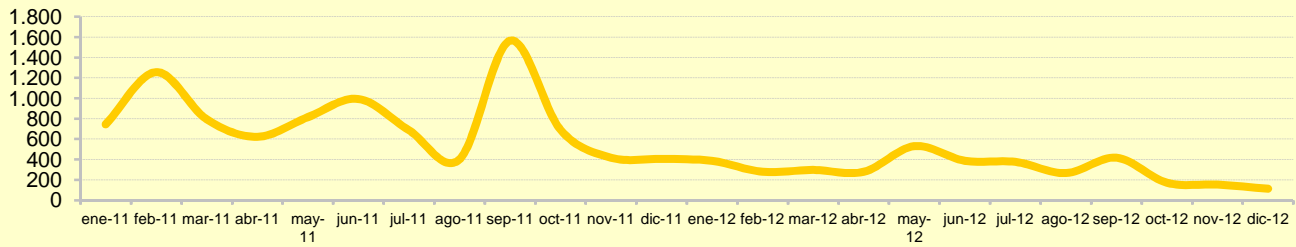
FUENTE: Metro de Madrid, S.A. Gerencia de Desarrollo Técnico. (datos referidos a la mañana en hora punta del mes de noviembre)

Intervalo medio entre trenes en 2012



Oferta de vivienda nueva

Evolución del número de viviendas visadas por meses



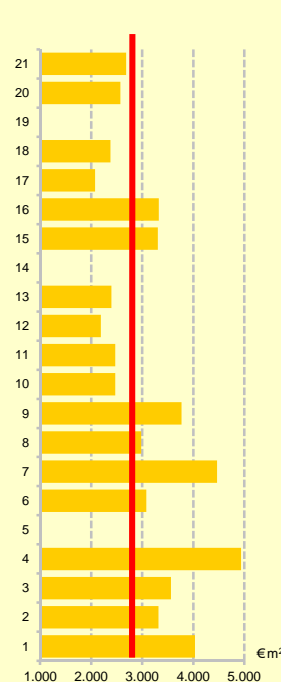
Precio medio del m² de vivienda

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

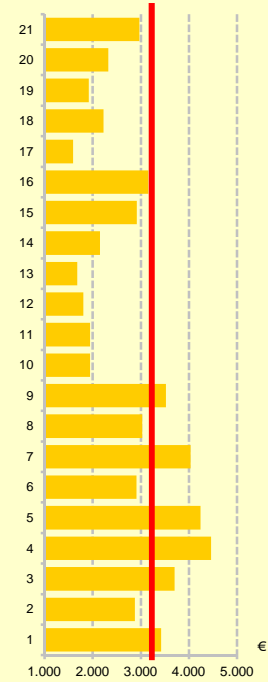
Distrito	Vivienda nueva			Segunda mano		
	Dic 11	Dic 12	Incremento (%)	Dic 11	Dic 12	Incremento (%)
Ciudad de Madrid	3.191	2.982	-6,5	3.553	3.209	-9,7
01. Centro	4.202	4.032	-4,0	3.823	3.424	-10,4
02. Arganzuela	3.607	3.319	-8,0	3.276	2.876	-12,2
03. Retiro	3.849	3.560	-7,5	4.231	3.701	-12,5
04. Salamanca	5.483	4.934	-10,0	4.816	4.462	-7,3
05. Chamartín	4.325	4.614	4.240	-8,1
06. Tetuán	3.283	3.082	-6,1	3.319	2.913	-12,2
07. Chamberí	4.681	4.467	-4,6	4.790	4.034	-15,8
08. Fuencarral - El Pardo	3.227	2.981	-7,6	3.434	3.032	-11,7
09. Moncloa - Aravaca	4.041	3.767	-6,8	3.934	3.524	-10,4
10. Latina	2.768	2.474	-10,6	2.282	1.948	-14,7
11. Carabanchel	2.746	2.471	-10,0	2.275	1.947	-14,4
12. Usera	2.502	2.191	-12,4	2.076	1.806	-13,0
13. Puente de Vallecas	2.593	2.393	-7,7	1.937	1.679	-13,3
14. Moratalaz	2.457	2.153	-12,4
15. Ciudad Lineal	3.630	3.305	-9,0	3.292	2.918	-11,4
16. Hortaleza	3.539	3.322	-6,1	3.578	3.155	-11,8
17. Villaverde	2.254	2.073	-8,0	1.874	1.595	-14,9
18. Villa de Vallecas	2.558	2.377	-7,1	2.498	2.228	-10,8
19. Vicálvaro	2.572	2.394	1.919	-19,8
20. San Blas	2.746	2.569	-6,4	2.705	2.327	-14,0
21. Barajas	2.932	2.683	-8,5	3.234	2.969	-8,2

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

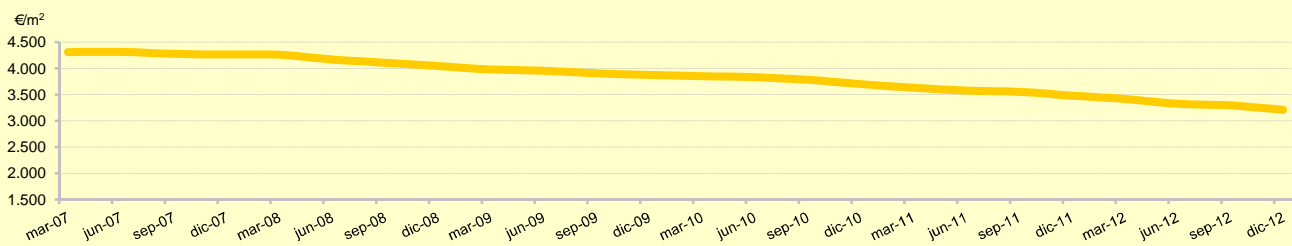
Precio medio de viviendas nuevas 2012



Precio medio de viviendas 2ª mano 2012



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 2011 - 2012

Distritos	Total Alumnos				Alumnos Extranjeros				A.C.N.E.E. (*)			
	Total	%			Total	%			Total	%		
		Concer-tado	Privado	Público		Concer-tado	Priva-do	Público		Concer-tado	Priva-do	Público
Ciudad de Madrid	492.317	43,5	17,4	39,1	65.248	30,6	6,4	63,0	17.203	44,5	3,2	52,3
01. Centro	15.390	37,6	12,2	50,2	3.663	42,4	2,5	55,1	570	56,3	0,2	43,5
02. Arganzuela	16.463	35,3	13,3	51,4	1.834	27,3	3,3	69,4	422	42,4	1,7	55,9
03. Retiro	16.589	52,9	14,4	32,7	1.176	8,9	2,9	88,2	269	26,0	1,5	72,5
04. Salamanca	20.208	65,9	17,2	17,0	1.658	40,0	5,4	54,6	222	64,0	2,7	33,3
05. Chamartín	37.376	44,2	38,8	17,0	2.168	26,3	32,7	41,1	730	71,1	8,5	20,4
06. Tetuán	12.842	49,0	12,9	38,1	2.935	36,8	3,6	59,5	620	69,2	0,0	30,8
07. Chamberí	20.004	53,5	19,6	26,9	2.725	49,1	14,1	36,8	401	54,4	1,0	44,6
08. Fuencarral-El Pardo	38.216	40,6	19,7	39,7	2.810	23,6	3,6	72,9	1.636	53,1	1,0	45,9
09. Moncloa-Aravaca	28.108	33,0	38,4	28,6	1.700	28,4	10,7	60,9	759	35,3	39,1	25,6
10. Latina	34.234	51,4	9,6	39,0	6.177	37,3	0,7	62,0	1.434	51,8	0,0	48,2
11. Carabanchel	34.036	48,2	6,0	45,8	6.659	31,6	1,1	67,3	1.306	34,5	0,0	65,5
12. Usera	22.027	46,0	2,9	51,2	4.261	26,7	0,9	72,4	1.318	37,6	-	62,4
13. Puente de Vallecas	36.180	48,3	3,9	47,8	6.325	34,7	0,4	64,9	1.916	45,8	0,1	54,1
14. Moratalaz	16.092	35,0	11,2	53,8	1.427	10,4	3,0	86,6	681	24,8	1,6	73,6
15. Ciudad Lineal	32.656	53,3	23,8	22,9	4.321	43,0	4,1	53,0	1.052	64,7	1,0	34,3
16. Hortaleza	32.266	33,0	38,7	28,3	3.948	11,0	49,1	40,0	892	40,9	12,8	46,3
17. Villaverde	22.191	30,6	7,3	62,1	4.535	25,5	0,3	74,1	663	28,8	-	71,0
18. Villa de Vallecas	13.981	42,6	6,7	50,7	2.009	24,3	0,4	75,3	618	35,3	0,3	64,4
19. Vicálvaro	11.373	25,7	9,0	65,2	1.335	18,8	1,0	80,2	520	18,7	0,0	81,3
20. San Blas-Canillejas	23.952	37,3	11,6	51,2	2.869	28,0	1,3	70,7	974	24,5	0,8	74,6
21. Barajas	8.133	27,3	20,9	51,9	713	15,8	4,5	79,7	200	61,5	-	36,5

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

Enseñanza Universitaria

Alumnos matriculados

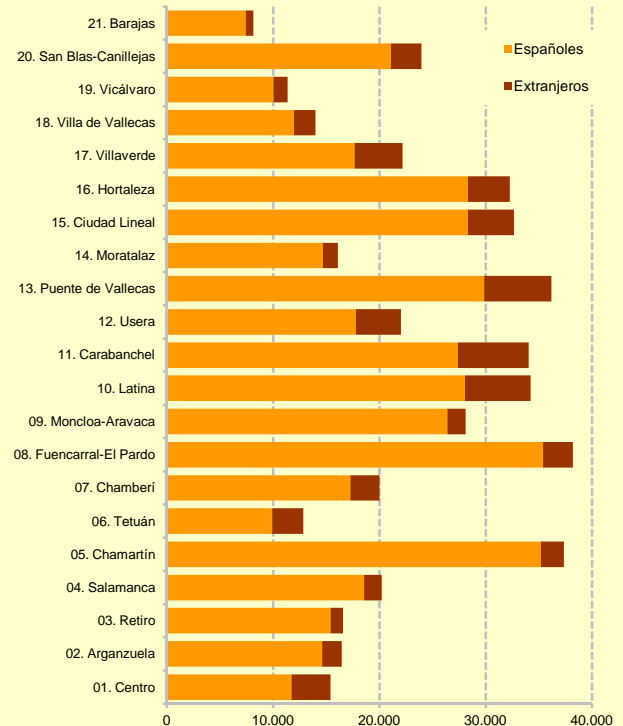
Universidades/Centros	2008-09	2009-10	2010-11	2011-12
Total	151.170	149.957	148.727	144.736
Autónoma	27.740	26.320	25.253	24.433
Facultades	24.292	23.461	22.979	22.911
Escuelas	3.448	2.859	2.274	1.522
Politécnica	37.121	38.132	37.969	37.478
Facultades	2.962	3.048	3.020	11.812
Escuelas	14.072	13.446	12.674	3.067
Escuelas Téc. Sup.	20.083	21.638	22.275	22.599
Centros adscritos	4
Estudios de 2º Ciclo
Complutense	86.309	85.505	85.505	82.825
Escuelas Universitarias	8.142	7.644	7.870	7.816
Facult. y Colegios Univ.	68.683	67.957	66.106	67.748
Centros adscritos privados	9.484	9.904	9.598	7.261

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

Alumnos Enseñanzas Régimen General por nacionalidad y Distrito. Curso 2011 - 2012



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	
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
2011	61.056	16.450	44.504
2012	59.815	20.093	31.397

FUENTE: Área de Gobierno de las Artes. Dirección General de Actividades Culturales

Cinematografía

Cines, pantallas, espectadores y recaudación por años

	2008	2009	2010	2011	2012
Cines	52	48	52	53	48
Pantallas	267	268	284	273	264
Espectadores					
Total	10.763.373	11.888.161	11.075.914	10.424.429	9.373.231
Películas españolas	1.807.345	2.354.555	2.058.723	2.065.064	1.592.274
Películas extranjeras	8.956.028	9.533.606	9.017.191	8.359.365	7.780.957
Recaudación (miles de Euros)					
Total	65.448,0	76.605,6	74.818,5	71.448,9	67.738,6
Películas españolas	11.085,5	14.785,3	14.102,4	13.808,9	11.737,4
Películas extranjeras	54.362,5	61.820,3	60.716,1	57.640,0	56.001,2

FUENTE: Comunidad de Madrid. Instituto Estadística Comunidad de Madrid. Anuario Estadístico

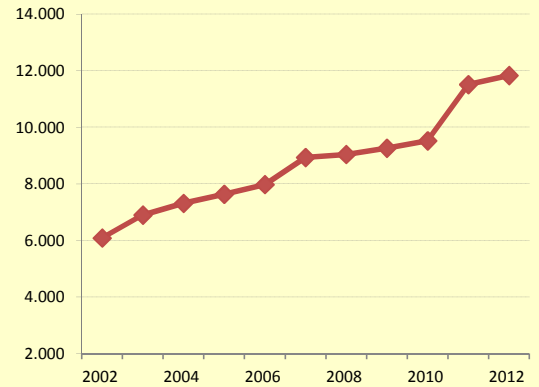
Bibliotecas

Indicadores de servicios

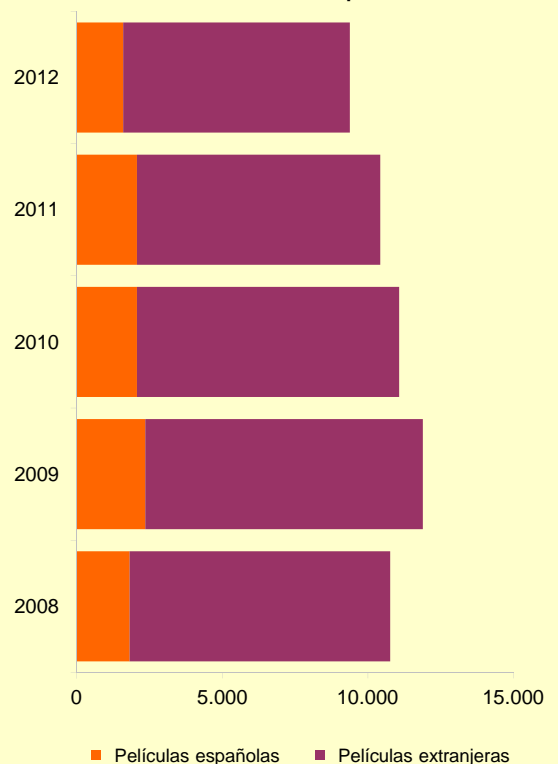
	2002	2004	2006	2008	2010
Nº de puntos de servicio	42	42	46	46	45
Terminales con acceso a internet de uso público	93	344	327	582	768
% de población inscrita como usuaria	12,07	11,81	15,41	28,93	36,09
Visitas/ habitante	0,82	0,42	0,42	..	1,47
Libros por habitante (volúmenes)	0,63	0,73	0,71	0,92	0,91
Audiovisuales y electrónicos por hab. (unidades)	0,02	0,04	0,06	0,10	0,11
Adquisiciones de libros por habitante (volúmenes)	0,05	0,07	0,07	0,09	0,06
Libros prestados por habitante	0,56	0,65	0,68	0,66	0,71
Gastos de personal por hab. (€)	4,62	5,34	5,86	6,99	7,99
Gastos en adquisiciones por hab. (€)	0,72	0,87	1,33	1,53	1,09
Otros gastos por habitante (€)	0,65	0,92	0,56	1,63	1,76

FUENTE: Comunidad de Madrid. Instituto Estadística Comunidad de Madrid. Anuario Estadístico

Visitantes de museos por años (miles de personas)



Cinematografía. Miles de espectadores por nacionalidad de la película



Establecimientos sanitarios

Camas, Personas, Estancias, Lista de espera, gastos y compras por dependencia funcional de los hospitales en 2010

Especialidad	TOTAL	Públicas		Entidades Privadas	
		Comunidad Autónoma, SERMAS y MATEP	Total	Privados no Benéficos y Mutuas Patronales	Privados Benéficos (Iglesia y Otros)
Camas	12.029	7.381	4.648	3.229	1.419
Personal especializado	55.660	39.442	16.218	12.932	3.286
Personal directivo y gestión	504	298	206	148	58
Personal sanitario	40.687	27.916	12.771	10.043	2.728
Personal no Sanitario	14.469	11.228	3.241	2.741	500
Personal en Formación	2.975	2.762	213	206	0
Estancias	3.435.459	2.203.487	1.231.972	848.724	383.248
Lista espera
Compras y gastos (miles €)	4.140.358	3.098.815	1.041.543

FUENTE: E.C.S.A.E. 2010. Área de Gestión y Análisis de la Información. Consejería de Sanidad. Comunidad de Madrid

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.	Unidad con psicólogos
2010	139.021	30.605	74.271	18.830	10.623	1.122	1.538	..
2011	139.966	32.373	73.939	18.886	2.080	9.895	1.362	1.431
2012	132.682	33.923	67.492	18.896	2.050	8.173	956	1.192

NOTA: S.V.A.: Transporte con unidades de "Soporte Vital Avanzado" S.V.B.: Transporte con unidades de "Soporte Vital Básico"

Psiquiatría: Transporte especializado para servicios psiquiátricos Serv. Prog.: Servicios Programados previamente, en distintos eventos.

FUENTE: Área de Gob. De Seguridad y Serv. a la Comunidad. Dir. Gal. Emergencias

Atención a drogodependientes

Población atendida en los Centros de Atención a Drogodependientes (C.A.D.)

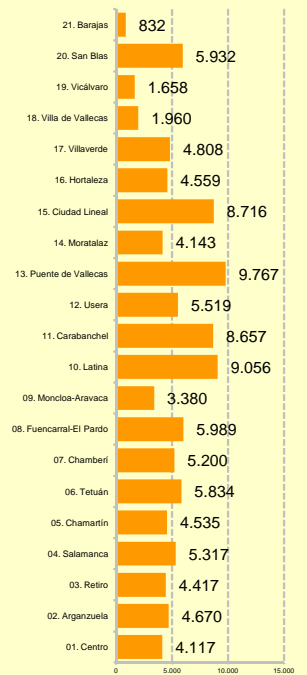
Centros	Demandas nuevas de Atención	Personas atendidas	Familias atendidas
2012	3.117	7.836	1.428
C.A.D. 1 (Latina)	412	1.120	154
C.A.D. 2 (Villaverde)	324	883	156
C.A.D. 3 (Vallecas)	630	1.312	166
C.A.D. 4 (San Blas)	436	1.142	149
C.A.D. 5 (Tetuán)	383	1.072	299
C.A.D. 6 (Arganzuela)	477	1.202	129
C.A.D. 7 (Hortaleza)	455	1.105	375

FUENTE: Área de Gobierno de Seguridad y Emergencias. Gerencia de Madrid - Salud

(*) Funcionamiento desde Septiembre 2007

FUENTE: Madrid-Salud. Gerencia Madrid-Salud

Atención a personas mayores
Usuarios de Teleasistencia domiciliar por Distrito en 2012



Población atendida en los Centros de Atención a Drogodependientes (C.A.D.) en 2012

