



memoria 2013

DIRECCIÓN

Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública

Concepción Dancausa Treviño

Delegada del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública

Presidenta del Observatorio de la Ciudad

Pilar Dávila del Cerro

Coordinadora General de Modernización y Administración Pública

José Nuño Riesgo

Director General de Calidad y Atención al Ciudadano

EQUIPO DE TRABAJO

Javier Moscoso del Prado Herrera

Asesor Técnico

M^a Angeles Castrillo Ortiz

Subdirectora General de la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones y de Atención al Contribuyente

Teresa Alía Robledo

Jefa de Servicio de Evaluación

María Villanueva Cabrer

Jefa de Servicio de Calidad

Carmen Cuartero Gutiérrez

Jefa de Departamento de Evaluación

Delia Domínguez Álvarez

Jefa de Departamento de Organización

Carlos López Barranco

Vocal de la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones y de Atención al Contribuyente

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

Gema Izquierdo González

Oficina Auxiliar de la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones y de Atención al Contribuyente

Angeles Carrión Martín

Oficina Auxiliar

Cándida González Ávila

Oficina Auxiliar

M^a del Valle Gutiérrez Garrido

Oficina Auxiliar

Isabel Melus Gil

Oficina Auxiliar

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

Esta Memoria se aprobó por el órgano colegiado Observatorio de la Ciudad en su reunión del 12 de noviembre de 2014.

© 2014 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	1
I. El Observatorio de la Ciudad de Madrid	3
1.1. Sistema de Gestión Estratégica	6
1.2. Sistema de Gestión Operativa	8
1.3. Sistema de Gestión Presupuestaria	10
1.4. Sistema de Cartas de Servicios	13
1.5. Sistema de Evaluación de la Percepción Ciudadana	18
1.6. Sistema de Sugerencias y Reclamaciones	21
2. Áreas de Acción	36
2.1. Cohesión Social	38
Ámbito de actuación y recursos	38
Principales indicadores	40
Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	44
Compromiso de calidad	45
Opinión de la ciudadanía	45
Sugerencias y Reclamaciones	45
2.2. Cultura	48
Ámbito de actuación y recursos	48
Principales indicadores	50
Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	55
Compromiso de calidad	57
Opinión de la ciudadanía	59
Sugerencias y Reclamaciones	59
2.3. Deporte	64
Ámbito de actuación y recursos	64
Principales indicadores	66
Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	70
Compromiso de calidad	70
Opinión de la ciudadanía	73
Sugerencias y Reclamaciones	75
2.4. Desarrollo Económico y Tecnológico	80
Ámbito de actuación y recursos	80
Principales indicadores	82
Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	88
Compromiso de calidad	89
Opinión de la ciudadanía	92
Sugerencias y Reclamaciones	92
2.5. Educación y Juventud	96
Ámbito de actuación y recursos	96
Principales indicadores	98
Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	100
Compromiso de calidad	101
Opinión de la ciudadanía	102
Sugerencias y Reclamaciones	103

2.6.	Empleo	108
	Ámbito de actuación y recursos	108
	Principales indicadores	110
	Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	113
	Compromiso de calidad	114
	Opinión de la ciudadanía	114
	Sugerencias y Reclamaciones	115
2.7.	Espacios Públicos	116
	Ámbito de actuación y recursos	116
	Principales indicadores	118
	Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	124
	Compromiso de calidad	126
	Opinión de la ciudadanía	126
	Sugerencias y Reclamaciones	126
2.8.	Internacionalización	134
	Ámbito de actuación y recursos	134
	Principales indicadores	136
	Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	139
	Compromiso de calidad	139
	Opinión de la ciudadanía	139
	Sugerencias y Reclamaciones	140
2.9.	Medio Ambiente	141
	Ámbito de actuación y recursos	141
	Principales indicadores	144
	Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	149
	Compromiso de calidad	151
	Opinión de la ciudadanía	158
	Sugerencias y Reclamaciones	158
2.10.	Movilidad y Transportes	169
	Ámbito de actuación y recursos	169
	Principales indicadores	171
	Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	178
	Compromiso de calidad	179
	Opinión de la ciudadanía	180
	Sugerencias y Reclamaciones	180
2.11.	Relación con la Ciudadanía	192
	Ámbito de actuación y recursos	192
	Principales indicadores	194
	Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	199
	Compromiso de calidad	199
	Opinión de la ciudadanía	203
	Sugerencias y Reclamaciones	206
2.12.	Salud	211
	Ámbito de actuación y recursos	211
	Principales indicadores	213
	Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	217
	Compromiso de calidad	217
	Opinión de la ciudadanía	222
	Sugerencias y Reclamaciones	224
2.13.	Seguridad y Emergencias	229
	Ámbito de actuación y recursos	229
	Principales indicadores	231

Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	238
Compromiso de calidad	238
Opinión de la ciudadanía	242
Sugerencias y Reclamaciones	242
2.14. Servicios Sociales	246
Ámbito de actuación y recursos	246
Principales indicadores	248
Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	252
Compromiso de calidad	253
Opinión de la ciudadanía	258
Sugerencias y Reclamaciones	261
2.15. Turismo	269
Ámbito de actuación y recursos	269
Principales indicadores	270
Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	272
Compromiso de calidad	272
Opinión de la ciudadanía	275
Sugerencias y Reclamaciones	275
2.16. Urbanismo	276
Ámbito de actuación y recursos	276
Principales indicadores	278
Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	282
Compromiso de calidad	283
Opinión de la ciudadanía	283
Sugerencias y Reclamaciones	283
2.17. Vivienda	290
Ámbito de actuación y recursos	290
Principales indicadores	291
Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	293
Compromiso de calidad	294
Opinión de la ciudadanía	294
Sugerencias y Reclamaciones	294
2.18. Administración de la Ciudad	296
Ámbito de actuación y recursos	296
Principales indicadores	300
Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	307
Compromiso de calidad	308
Opinión de la ciudadanía	311
Sugerencias y Reclamaciones	311
Anexos	315
1. Organigrama del Ayuntamiento de Madrid (diciembre 2013)	316
2. Informe 2013 de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid	317
3. Sugerencias y Reclamaciones	468
4. Madrid en Datos	485

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 en cumplimiento de lo establecido en el *Decreto del Alcalde de 24 de julio de 2006*, su **Memoria Anual 2013**.

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 la actuación de este Observatorio 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 1. El Observatorio de la Ciudad de Madrid* se realiza una breve explicación de su **finalidad y funciones**, y se presenta información general referida a cada uno de los seis Sistemas de Información que lo integran.

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

■ En el *Capítulo 2. Áreas de Acción* se recoge información relacionada con el funcionamiento y rendimiento de las 18 Áreas de Acción en que se despliega la estrategia global de desarrollo de la Ciudad y que constituyen los ámbitos de actuación de las políticas municipales y de la prestación los servicios competencia del Ayuntamiento de Madrid: 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 2013, 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.

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 que tiene como misión impulsar de forma institucional el Sistema de Evaluación del Ayuntamiento de Madrid orientado a obtener información para evaluar la gestión municipal y comunicar sus resultados a la ciudadanía. Así, el Observatorio de la Ciudad responde a una **doble finalidad**:

- ✓ Externa: consistente en informar a la ciudadanía sobre la gestión municipal y 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 evaluar la gestión municipal y mejorar la prestación de los servicios a la ciudadanía.

En la consecución de estas finalidades el Observatorio de la Ciudad se orienta por los principios generales de servicio a la ciudadanía, orientación a los resultados, eficacia y eficiencia, y específicamente por los siguientes:

- a) Principio de **transparencia**, rindiendo cuenta a la ciudadanía
- b) Principio de **participación ciudadana**, tomando en consideración la opinión de la ciudadanía
- c) Principio de **calidad**, promoviendo la utilizando los resultados de la evaluación en la mejora continua de los servicios
- d) Principio de **objetividad**, realizando las evaluaciones con independencia de criterio y basadas en los valores de responsabilidad pública.

Los principios de transparencia y participación ciudadana se concretan en los siguientes aspectos:

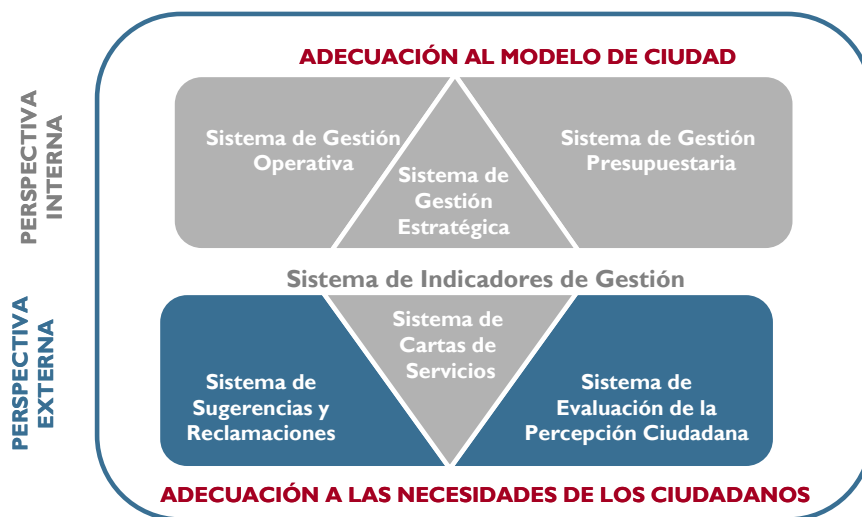
- a) Los sistemas de información del Observatorio de la Ciudad, los resultados de sus estudios y evaluaciones y sus memorias están accesibles a la ciudadanía, a los agentes económicos y sociales interesados, a través de la página web del Observatorio y del Portal de Transparencia.
- b) En sus evaluaciones y estudios, el Observatorio de la Ciudad, incorpora la voz de la ciudadanía, a través de los canales de participación establecidos por el Ayuntamiento de Madrid y promoviendo estudios de opinión.

Para el ejercicio de sus funciones, el Observatorio de la Ciudad ha diseñado e implantado un **Sistema de Evaluación** orientado a:

- I. Recoger, a través de una serie de instrumentos e indicadores, información detallada de la estrategia definida por el gobierno de la ciudad y de su implantación operativa, de la demanda de los servicios y la actividad desplegada por sus unidades gestoras, del grado de cumplimiento de los estándares de calidad, de la eficacia de las intervenciones, de la economía y eficiencia en la asignación de recursos y del impacto de las políticas municipales.

2. Recoger la perspectiva de la ciudadanía respecto a las prioridades de la política municipal, sus necesidades, expectativas y satisfacción con los servicios municipales.

Imagen I. Sistema 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

Con la finalidad de facilitar la consulta de información específica referida a los distintos ámbitos de actuación del Ayuntamiento de Madrid, la información que analiza y ofrece el Observatorio de la Ciudad se estructura en **18 Áreas de Acción**. Es preciso señalar que las Áreas de Acción no corresponden unívocamente con las Áreas de Gobierno, entendiéndose 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.

Tabla 1. Áreas de Acción del Observatorio de la Ciudad

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

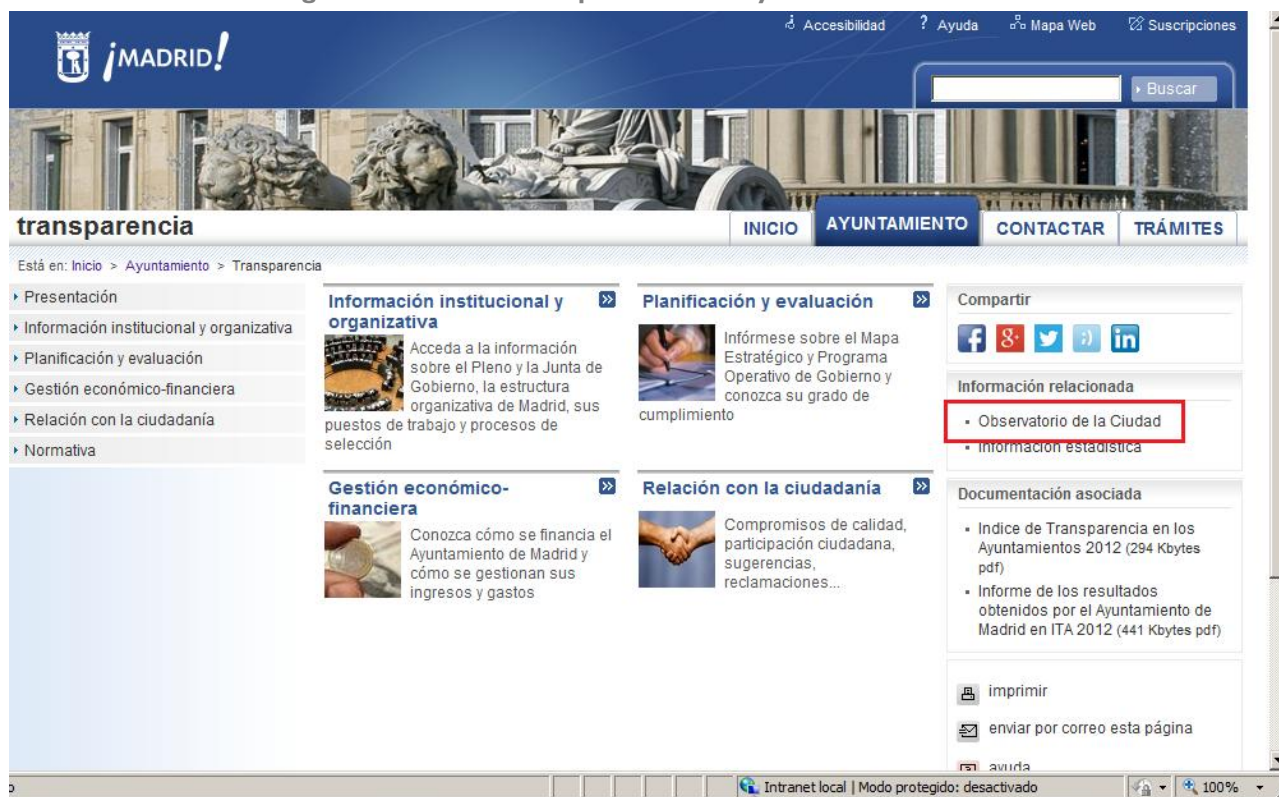
Desde junio de 2010, la información relativa al Observatorio de la Ciudad se publica en madrid.es (<http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Ayuntamiento/Observatorio-de-la-Ciudad?vgnextfmt=default&vgnextchannel=6ba172136cf91210VgnVCM2000000c205a0aRCRD>):

Imagen 2. Página Observatorio de la Ciudad en madrid.es



Además y dada su estrecha relación con la transparencia, en el **Portal de Transparencia** del Ayuntamiento de Madrid publicado en diciembre de 2012, existe un enlace con la página del Observatorio:

Imagen 3. Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid



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 ciudad de referencia, sostenible y competitiva*. Esta estrategia se expresa a través de **27 objetivos**, que se representan gráficamente en el *Mapa Estratégico del Ayuntamiento de Madrid*.

Estos 27 objetivos estratégicos se estructuran en torno a **5 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

Imagen 4. Mapa Estratégico del Ayuntamiento de Madrid.



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 realiza a través de los indicadores que se han establecido para cada objetivo estratégico.

Tabla 2. Objetivos e indicadores del Mapa Estratégico 2011-2015

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	24
Ciudad bien gobernada	4	18
Total	27	99

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

I.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 desarrolla los objetivos del Mapa Estratégico a través de un sistema jerárquico con tres niveles:

- *Objetivos operativos*: fin propuesto a medio plazo que contribuye a conseguir el logro de un objetivo estratégico.
- *Proyectos*: constituyen el elemento vertebrador de un conjunto de acciones que responden a un propósito común y específico. Están orientados a la consecución de uno o varios objetivos operativos. A su vez, varios proyectos pueden constituir un Plan.
- *Acciones específicas*: son el elemento nuclear del Programa Operativo de Gobierno y suponen el grado más alto de concreción y la base para el seguimiento y la evaluación del Programa Operativo de Gobierno. Una misma acción puede formar parte de varios proyectos distintos.

Imagen 5. Estructura del Programa Operativo de Gobierno


En esta Memoria se presenta la situación del Programa Operativo de Gobierno para el mandato 2011-2015, al finalizar el año 2013.

Tabla 2. Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno para el mandato 2011-2015 a 31.12.2013

Área	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Cohesión Social	51	8	40	2	1
Cultura	96	19	47	5	25
Deporte	61	9	38	3	11
Desarrollo Económico y Tecnológico	139	19	108	7	5
Educación y Juventud	40	4	32	1	3
Empleo	27	4	19	2	2
Espacios Públicos	95	73	16	-	6
Internacionalización	32	3	26	3	-
Medio Ambiente	119	26	78	2	13
Movilidad y Transporte	60	26	18	5	11
Relación con la Ciudadanía	95	8	82	1	4

Área	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Salud	20	2	16	-	2
Seguridad y Emergencias	55	5	42	2	6
Servicios Sociales	51	7	44	-	-
Turismo	26	2	24	-	-
Urbanismo	21	1	16	1	3
Vivienda	25	3	18	-	4
Administración de la Ciudad	109	22	80	6	1
Total	1.123	241	745	40	97

El Sistema de Gestión Operativa dispone de una aplicación informática para el seguimiento de todas estas acciones, 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](http://observatorio.madrid.es) en madrid.es.

I.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 y de sus Organismos Autónomos que se elabora teniendo como centro de referencia el programa presupuestario y los estados de previsión de gastos e ingresos del Sector Público Municipal. Para cada uno de los programas presupuestarios 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.

El Presupuesto de 2013 se ha ejecutado en **363 programas presupuestarios** con **7.726 indicadores de evaluación**.

Tabla 3. Programas e Indicadores del Presupuesto General del Ayuntamiento de Madrid 2013

Presupuesto 2013 Ayto. y OO.AA.	Programas	Objetivos	Objetivos por Programa	Indicadores	Indicadores por Programa	Indicadores por Objetivo
Áreas de Gobierno	93	375	4,0	1.356	14,6	3,6
Distritos	254	915	3,6	5.899	23,2	6,4
TOTAL Ayto	347	1.290	3,7	7.255	20,9	5,6
Organismos Autónomos	16	105	6,6	471	29,4	4,5
TOTAL Ayto + OAAA	363	1.395	3,8	7.726	21,3	5,5

El Presupuesto no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos y gastos no financieros de las Empresas Municipales ascendió en 2013 a **4.131.944.328,28**; se distribuye por Áreas de Acción:

Tabla 4. Presupuesto no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos y gastos no financieros de las Empresas Municipales (2013)

	Ayto y OO.AA.	Eliminaciones	Subtotal	Empresas municipales	Total	%
Cohesión Social	14.561.375,69	-255,18	14.561.120,51		14.561.120,51	0,35%
Cultura	105.490.687,68	-31.271.322,55	74.219.365,13	33.618.101,00	107.837.466,13	2,61%
Deporte	136.340.712,64	-17.867.602,02	118.473.110,62	20.177.760,46	138.650.871,08	3,36%
Desarrollo Económico y Tecnológico	42.064.903,33	-147.855,04	41.917.048,29	59.145.828,62	101.062.876,91	2,45%
Educación y Juventud	84.013.895,32	-1.471,59	84.012.423,73		84.012.423,73	2,03%
Empleo	21.040.406,64	0,00	21.040.406,64		21.040.406,64	0,51%
Espacios Públicos	244.325.866,18	-149.989.829,27	94.336.036,91		94.336.036,91	2,28%
Internacionalización	2.370.274,53	-276.699,56	2.093.574,97		2.093.574,97	0,05%
Medio Ambiente	694.741.023,14	-1.715,48	694.739.307,67		694.739.307,67	16,81%
Movilidad y Transportes	315.421.731,98	-28.897.539,09	286.524.192,89	620.220.028,00	906.744.220,89	21,94%
Relación con la Ciudadanía	29.495.075,85	-498,70	29.494.577,14		29.494.577,14	0,71%
Salud	77.559.695,85	-325,00	77.559.370,85	47.665.650,00	125.225.020,85	3,03%
Seguridad y Emergencias	514.530.947,10	-39.232,39	514.491.714,71		514.491.714,71	12,45%
Servicios Sociales	289.477.371,82	-163.817,05	289.313.554,77		289.313.554,77	7,00%
Turismo				21.008.413,00	21.008.413,00	0,51%
Urbanismo	152.830.247,93	-396.582,07	152.433.665,86		152.433.665,86	3,69%
Vivienda	116.684.227,43	-84.891.513,90	31.792.713,53	105.259.326,00	137.052.039,53	3,32%

	Ayto y OO.AA.	Eliminaciones	Subtotal	Empresas municipales	Total	%
Administración de la Ciudad	697.847.036,98	0,00	697.847.036,98		697.847.036,98	16,89%
Total	3.538.795.480,10	-313.946.258,90	3.224.849.221,20	907.095.107,08	4.131.944.328,28	100,00%

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

Tabla 5. Presupuesto de las Empresas Municipales por Áreas de Acción (2013)

SOCIEDAD	GASTOS (1)	INVERSIONES (2)	Gastos + Inversiones	Área de acción
MADRID MOVILIDAD	26.305.002,00 €	59.929,00 €	26.364.931,00 €	Movilidad y transportes
MADRID DESTINO	33.238.904,00 €	379.197,00 €	33.618.101,00 €	Cultura
CULTURA TURISMO Y NEGOCIO	20.596.044,00 €	412.369,00 €	21.008.413,00 €	Turismo
MADRID ESPACIOS Y CONGRESOS (*)	29.758.218,94 €	7.160.335,68 €	36.918.554,62 €	Desarrollo económico y tecnológico
	1.177.369,06 €	43.956,40 €	1.221.325,46 €	Deportes
EMPRESA MUNICIPAL DE LA VIVIENDA Y SUELO DE MADRID	104.731.420,00 €	527.906,00 €	105.259.326,00 €	Vivienda
EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES	474.140.075,00 €	19.426.797,00 €	493.566.872,00 €	Movilidad y transportes
Subtotal Empresas 100%	689.947.033,00 €	28.010.490,08 €	717.957.523,08 €	
MADRID CALLE-30	99.758.800,00 €	529.425,00 €	100.288.225,00 €	Movilidad y transportes
CLUB DE CAMPO VILLA DE MADRID	17.783.620,00 €	1.172.815,00 €	18.956.435,00 €	Deportes
MERCAMADRID	21.024.516,00 €	1.202.758,00 €	22.227.274,00 €	Desarrollo económico y tecnológico
EMPRESA MIXTA DE SERVICIOS FUNERARIOS	46.558.839,00 €	1.106.811,00 €	47.665.650,00 €	Salud
Subtotal Empresas Mixtas	185.125.775,00 €	4.011.809,00 €	189.137.584,00 €	
TOTALES	875.072.808,00 €	32.022.299,08 €	907.095.107,08 €	

Notas:
 (1) Capítulo 1 a 5 presupuesto administrativo.
 (2) Capítulo 6 y 7 presupuesto administrativo

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

Tabla 6. Evolución del presupuesto municipal 2010-2013

Áreas de Acción	2010		2011		2012		2013	
	Presupuesto	%	Presupuesto	%	Presupuesto	%	Presupuesto	%
Cohesión Social	47.319.794,33 €	0,88%	26.069.001,43 €	0,55%	15.868.905,56 €	0,37%	14.561.120,51 €	0,35%
Cultura	271.749.323,37 €	5,03%	219.698.397,12 €	4,65%	130.104.504,99 €	3,07%	107.837.466,13 €	2,61%
Deporte	200.319.220,50 €	3,71%	169.686.175,62 €	3,59%	146.876.696,88 €	3,47%	138.650.871,08 €	3,36%
Desarrollo Económico y Tecnológico	117.585.367,44 €	2,18%	140.379.805,86 €	2,97%	116.169.792,37 €	2,74%	101.062.876,91 €	2,45%
Educación y	129.785.208,98 €	2,40%	92.971.120,16 €	1,97%	88.107.698,07 €	2,08%	84.012.423,73 €	2,03%

Áreas de Acción	2010		2011		2012		2013	
	Presupuesto	%	Presupuesto	%	Presupuesto	%	Presupuesto	%
Juventud								
Empleo	51.476.205,81 €	0,95%	56.457.236,09 €	1,19%	37.325.195,85 €	0,88%	21.040.406,64 €	0,51%
Espacios Públicos	232.710.681,82 €	4,30%	159.773.196,59 €	3,38%	133.124.768,04 €	3,15%	94.336.036,91 €	2,28%
Infraestructuras	130.915.915,79 €	2,42%	23.215.234,12 €	0,49%	-	-		
Internacionalización	7.206.865,02 €	0,13%	3.746.222,90 €	0,08%	3.122.166,53 €	0,07%	2.093.574,97 €	0,05%
Medio Ambiente	904.413.345,30 €	16,73%	771.629.570,00 €	16,31%	741.754.977,67 €	17,53%	694.739.307,67 €	16,81%
Movilidad y Transportes	925.231.761,80 €	17,11%	945.910.854,43 €	20,00%	823.005.691,56 €	19,45%	906.744.220,89 €	21,94%
Relación con la Ciudadanía	28.394.221,35 €	0,53%	24.387.728,54 €	0,52%	30.891.485,46 €	0,73%	29.494.577,14 €	0,71%
Salud	148.376.687,99 €	2,74%	138.013.262,28 €	2,92%	129.777.130,05 €	3,07%	125.225.020,85 €	3,03%
Seguridad y Emergencias	523.626.378,82 €	9,69%	530.242.625,74 €	11,21%	479.048.254,41 €	11,32%	514.491.714,71 €	12,45%
Servicios Sociales	386.487.783,06 €	7,15%	293.276.474,62 €	6,20%	293.878.090,76 €	6,94%	289.313.554,77 €	7,00%
Turismo	31.300.131,14 €	0,58%	27.157.710,88 €	0,57%	21.790.368,00 €	0,51%	21.008.413,00 €	0,51%
Urbanismo	340.337.650,49 €	6,30%	164.836.031,03 €	3,49%	114.590.420,64 €	2,71%	152.433.665,86 €	3,69%
Vivienda	222.579.972,36 €	4,12%	213.174.456,07 €	4,51%	176.342.310,05 €	4,17%	137.052.039,53 €	3,32%
Administración de la Ciudad	706.405.696,26 €	13,07%	728.949.728,11 €	15,41%	750.621.309,78 €	17,74%	697.847.036,98 €	16,89%
Total	5.406.222.211,62 €	100,01%	4.729.574.831,60 €	100,00%	4.232.399.766,68 €	100,00%	4.131.944.328,28 €	100,00%

I.4. Sistema de Cartas de Servicios

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

- El ámbito de aplicación de la Carta y el compromiso institucional con la calidad, así como su alineación con los objetivos estratégicos del Ayuntamiento.
- Los datos identificativos del órgano directivo y de unidad prestadora de los servicios objeto de la Carta.
- Una referencia actualizada de la normativa reguladora relevante de las prestaciones y servicios incluidos en la Carta.
- Los derechos y responsabilidades de la ciudadanía en relación con los servicios.
- Los mecanismos y modalidades de participación de los ciudadanos, entre los que destaca el "Sistema de Sugerencias y Reclamaciones"
- Los servicios objeto de la Carta, especificando sus características así como las principales actividades de los mismos.
- 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.
- 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.

Tabla 7. Cartas de Servicios aprobadas y en elaboración en 2013

Cartas de Servicios aprobadas en 2013		
	Carta de Servicios	Fecha de aprobación
1	Parques y Jardines (n.º 43)	13 de marzo de 2013
2	Educación Ambiental (n.º 44)	13 de marzo de 2013
3	Centros de Mayores (n.º 45)	13 de marzo de 2013
4	Gestión del Agua (n.º 46)	20 de marzo de 2013
5	Centros de Atención a la Infancia (CAI) (n.º 47)	5 de septiembre de 2013
Otras Cartas en elaboración en 2013		
	Centros de Apoyo a las Familias	Cita Previa
	Control y Prevención de Plagas	Educación Social

Tabla 8. Cartas de Servicios aprobadas por Áreas de Acción hasta 2013

Áreas de Acción	CS aprobadas	CS en elaboración o previstas	Áreas de Acción	CS aprobadas	CS en elaboración o previstas
Cohesión Social	-	-	Movilidad y Transportes	1	-
Cultura	2	-	Relación con la Ciudadanía	5	-
Deportes	4	-	Salud	6	1
Desarrollo Económico y Tecnológico	1	-	Seguridad y Emergencias	5	-
Educación y Juventud	1	-	Servicios Sociales	7	3
Empleo	1	-	Turismo	3	-
Espacios Públicos	-	-	Urbanismo	-	-
Infraestructuras	-	-	Vivienda	-	-
Internacionalización	-	-	Administración de la Ciudad	5	-
Medio Ambiente	6	3	TOTAL	47	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).

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 2013 y sobre la base de los resultados de ese año, se evalúan las siguientes Cartas:

Tabla 9. Evaluación 2013 de las Cartas de Servicios aprobadas

Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2006		
	Aprobación	Evaluación 2013
1. SAMUR-Protección Civil	18-05-2006	11-04-2014
2. Teléfono 010 Línea Madrid	8-05-2006	11-03-2014
3. Sugerencias y Reclamaciones Tributarias	18-05-2006	16-05-2014
4. Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud	1-06-2006	07-05-2014
5. Bomberos	13-07-2006	11-04-2014
6. Fomento del Asociacionismo	20-07-2006	10-03-2014
7. Servicios Deportivos	20-07-2006	27-03-2014
8. Atención al Menor de Policía Municipal (*). Evaluación con observaciones de la DGCyAC	28-09-2006	10-07-2014 (*)
9. Clases y Escuelas Deportivas	26-10-2006	28-03-2014
10. Actividades de Competición Deportiva	26-10-2006	28-03-2014
11. Medicina Deportiva	26-10-2006	28-03-2014
Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2007		
	Aprobación	Evaluación 2013
12. Atención Integral al Contribuyente	4-01-2007	14-05-2014
13. Instituto de Adicciones	8-02-2007	11-04-2014
14. Atención e Información Turística	26-04-2007	26-03-2014
15. Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid	24-05-2007	31-03-2014
16. Agentes de Movilidad	29-11-2007	12-03-2014
Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2008		
	Aprobación	Evaluación 2013
17. Oficina Municipal de Información al Consumidor	05-06-2008	21-04-2014
18. Atención a la Ciudadanía de la Policía Municipal de Madrid	18-06-2008	10-07-2014
19. Servicio de Teleasistencia Domiciliaria	10-07-2008	17-03-2014

20.	Padrón de Habitantes	26-12-2008	25-06-2014
21.	Información Estadística	26-12-2008	25-06-2014
Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2009			
		Aprobación	Evaluación 2013
22.	Agencia para el Empleo	22-01-2009	04-07-2014
23.	Red de Bibliotecas Municipales	16-04-2009	07-04-2014
24.	Salud Pública en materia de Protección Animal	30-04-2009	26-05-2014
25.	Secretaría General Técnica de Seguridad y Movilidad	2-07-2009	24-03-2014
26.	Atención al Turista Extranjero	22-10-2009	26-03-2014
27.	Visitas Guiadas Oficiales	22-10-2009	26-03-2014
28.	Calidad del Aire	17-12-2009	25-03-2014
Evaluación de Cartas de Servicios aprobadas en 2010			
		Aprobación	Evaluación 2013
29.	Centros de Día	08-04-2010	18-03-2014
30.	Red Municipal de Información Juvenil	29-04-2010	26-03-2014
31.	Centros de Servicios Sociales	15-07-2010	28-04-2014
32.	Brotos y Alertas Alimentarias en Salud Pública	22-07-2010	14-04-2014
33.	Portal Web Municipal	09-09-2010	14-02-2014
Evaluación de Cartas de Servicios aprobadas en 2011			
		Aprobación	Evaluación 2013
34.	Actividades Socioculturales	17-03-2011	25-06-2014
35.	Servicio de Ayuda a Domicilio	28-04-2011	19-03-2014
36.	Recogida y Tratamiento de Residuos	05-05-2011	9-06-2014 y 25-07-2014
37.	Arbolado Urbano	12-05-2011	06-06-2014
38.	Actividades Sanitarias para la Prevención y Protección de la Salud en el Trabajo	19-05-2011	09-04-2014
39.	Salud Ambiental en Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda	07-07-2011	29-04-2014

Evaluación de Cartas de Servicios aprobadas en 2012		
	Aprobación	Evaluación 2013
40. SAMUR Social	15-03-2012	21-05-2014
41. Agencia de Gestión de Licencias → Agencia de Actividades	26-04-2012	11-07-2014
42. Sugerencias y reclamaciones	10-05-2012	16-05-2014
Evaluación de Cartas de Servicios aprobadas en 2013		
	Aprobación	Evaluación 2013
43. Parques y Jardines	13-03-2013	08-10-2014
44. Actividades de Educación y Sensibilización Ambiental	13-03-2013	05-06-2014
45. Centros de Mayores	13-03-2013	18-03-2014
46. Gestión del Agua	20-03-2013	(1)

(1) Pendiente de elaboración al cerrarse este Informe

Así pues, una vez recopilados los **datos 2013**, 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 tras analizar su contenido y procedencia, 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, quedando así actualizadas las Cartas vigentes.

En cumplimiento de lo establecido en los artículo 11.5 del *Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid aprobado por Acuerdo de 4 de diciembre de 2008 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid* y 10.2 del Acuerdo de 25 de junio de 2009 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, la DGCyAC elabora el **Informe anual de evaluación del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid** que se publica en el sitio Web del Ayuntamiento de Madrid. (Véase Anexo 2.)

Tabla 10. Indicadores del Sistema de Cartas de Servicios

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Cartas de Servicios aprobadas (Indicador de acción de SIGE e indicador de POG)	21	28	33	39	42	47
Compromisos de calidad de las Cartas de Servicios (Indicador de acción de SIGE)	202	355	381	440	480	502
Grado de cumplimiento de los compromisos recogidos en las Cartas de Servicios (Indicador estratégico de SIGE e indicador de POG) Meta: 90	92,30	93	94	87,29 (1)	82	83'26 (2)

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

(2) No se ha evaluado la Carta de Servicios de Gestión del Agua

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** (<http://www.madrid.es/ObservatoriodelaCiudad>) como en el **Portal de Transparencia** publicado en diciembre de 2012 (<http://www.madrid.es/Ayuntamiento/Transparencia>).



En relación con el Sistema de Cartas destacar dos últimas cuestiones. El 3 de diciembre de 2013 se organiza la **VI 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.

Por último, en el marco de la 1ª Conferencia sobre Mejores Prácticas de Cartas de Servicios, en la sede de la Asociación Española de Normalización (AENOR), la **Fundación para los Compromisos de Calidad (IFQA)** ha hecho entrega al Ayuntamiento de Madrid del Reconocimiento por su liderazgo entre las Grandes Ciudades de España 2012, en la publicación de compromisos de calidad a través de las Cartas de Servicios.

Imagen 6. Reconocimiento IFQA al Ayuntamiento 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 de percepción ciudadana que 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. Cada dos años, 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**. La última encuesta se realizó en 2012.

- **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.

En el año 2013 se han realizado 27 estudios sectoriales de percepción ciudadana, cuya metodología y resultados pueden consultarse en el [Banco de Estudios de Percepción Ciudadana del Observatorio de la Ciudad](#)

Tabla II. Estudios sectoriales del Sistema de Evaluación de la Percepción Ciudadana realizados en 2013

Área de Acción	Estudios
Cultura	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de usuarios de bibliotecas municipales 2013 • Encuesta de satisfacción de los usuarios del servicio de acceso a internet en las bibliotecas municipales de Madrid

Área de Acción	Estudios
Deporte	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción de los usuarios de las actividades de competición del Ayuntamiento de Madrid. Temporada 2012_2013 • Encuesta de satisfacción de los usuarios del Programa de Actividades Deportivas Municipales en la Nieve 2013 del Ayuntamiento de Madrid • Estudio de definición de audiencia en centros deportivos municipales del Ayuntamiento de Madrid
Desarrollo Económico y Tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta 2013 para la evaluación de indicadores de la Carta de Servicios de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)
Relación con la Ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> • Hortaleza Participa 2013 • Fuencarral-El Pardo Participa 2013 • VIII Encuesta de Satisfacción con el servicio de la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones y de Atención al Contribuyente • Estudio de satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid (OAC) • Estudio de satisfacción de los usuarios del teléfono 010 de Línea Madrid • Estudio de satisfacción de los usuarios del servicio www.madrid.es de Línea Madrid
Salud	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio descriptivo de la satisfacción de los particulares que han utilizado el servicio de toma de muestra de aguas durante el año 2013 • Estudio de satisfacción de usuarios de los CADs 2013 • Prevenir la drogodependencia en adolescentes y mejorar la convivencia desde una perspectiva escolar ecológica • Estudio descriptivo sobre el grado de satisfacción de los usuarios de la Unidad Técnica de Vectores. 2013 • Estudio descriptivo de la opinión sobre el grado de satisfacción de los usuarios de la Oficina de Atención al Ciudadano de Madrid Salud • Estudio descriptivo de la satisfacción de los usuarios del Centro de Protección Animal (CPA). Año 2013 • Estudio descriptivo de la satisfacción de los usuarios que han utilizado el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales Fabiola de Mora y Aragón • Estudio descriptivo sobre el grado de satisfacción de los usuarios y de los acompañantes del Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo. 2013
Seguridad y Emergencias	<ul style="list-style-type: none"> • Informe anual de satisfacción de clientes externos. Calidad percibida en relación a la accesibilidad. Samur-Protección Civil • Informe anual de satisfacción de usuarios. Calidad Percibida en relación a la asistencia. Samur-Protección Civil

Área de Acción	Estudios
Servicios Sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Actitudes de los/as estudiantes madrileños/as ante la prostitución • Satisfacción con el servicio de los Centros Municipales de Mayores • Satisfacción con el servicio de Centros de Día municipales y concertados • Satisfacción con el servicio de ayuda a domicilio • Satisfacción de las personas usuarias de los CMSS (Centros Municipales de Servicios Sociales)

I.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

semestrales del Director General de Calidad y Atención al Ciudadano y, hasta diciembre de 2012, del Director de la Oficina del Defensor del Contribuyente. En el segundo, a través del **Observatorio de la Ciudad**.

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 2013 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 2013 a 46.455 sugerencias y reclamaciones:

Tabla 12. Sugerencias y Reclamaciones. Total 2013

Sistema General SyR	34.008
Sugerencias y Reclamaciones tributarias	4.516
Empresas Públicas	7.931
TOTAL	46.455

Tabla 13. Sugerencias y Reclamaciones. Evolución

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Sistema General SyR	23.704	32.897	31.626	37.675	29.867	34.008
ODC / Of. Sug. y Reclam.	2.600	3.910	4.707	3.898	3.930	4.516
Empresas Públicas	18.020	15.457	18.336	13.317	8.431	7.931
TOTAL	44.324	52.264	54.659	54.890	42.228	46.455

Tabla 14. Sugerencias y Reclamaciones. Materias (%)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
1.- Cohesión Social (1)	(1)	0,01	0,01	0,00	0,05	0,06
2.- Cultura	2,12	2,51	2,29	2,94	3,32	2,69
3.- Deporte	5,65	7,78	7,09	7,04	8,14	7,73
4.- Desarrollo Económico y Tecnológico	0,53	0,52	0,39	0,37	0,59	0,55
5.- Educación y Juventud	0,95	0,77	0,91	0,44	1,82	1,41
6.- Empleo	0,09	0,23	0,34	0,25	0,44	0,20
7.- Espacios Públicos	10,48	6,03	9,81	9,42	8,21	7,48
8.- Internacionalización	0,02	0	0	0,01	0,00	0,00
9.- Medio Ambiente	14,22	15,60	16,08	23,12	19,60	22,77
10.- Movilidad y Transportes	36,45	34,19	27,95	31,87	28,30	26,50
11.- Relación con la Ciudadanía	3	3,54	2,85	2,67	3,34	3,27
12.- Salud	1,96	1,24	1,29	1,24	1,98	1,64
13.- Seguridad y Emergencias	4,50	3,23	4,31	5,41	6,61	4,94
14.- Servicios Sociales	2,08 (1)	9,39	2,76	2,93	3,32	6,49
15.- Turismo	0,06	0,12	0,15	0,23	0,11	0,11
16.- Urbanismo	2,79	1,94	1,89	2,88	3,30	3,04
(3)Infraestructuras	0,52	0,86	0,43	0,46		
17.- Vivienda	7,45	3,45	12,35	0,94	0,93	0,83
18.- Administración de la Ciudad	7,13	8,45	9,06	7,76	9,94	10,30

(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 2014 y sus resultados**, recogidas en el Informe anual que se eleva a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, han sido:

1. Disminuir el tiempo medio de contestación de una Sugerencia o Reclamación. El objetivo se pudo cumplir; el tiempo medio de contestación de una sugerencia o reclamación en el año 2013 es de 38,94 días naturales, (32 hábiles) contados desde la entrada de la solicitud, lo que mejora el resultado de 2012 (49,11 días)

En cuanto al tiempo de contestación, el 51,43% de las syr se han contestado en los 15 días hábiles siguientes a la interposición de la reclamación, lo que supone una mejora frente al 46,77% del año anterior. El porcentaje de reclamaciones que se han contestado antes de un mes ha sido de 69,94%, también con mejora respecto a 2012 que fue del 63,66%.

2. Continuar con la labor de mejora del contenido material de la respuesta del Ayuntamiento. Durante el año 2013, se ha continuado con la línea de trabajo iniciada años anteriores 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.

3. Mejorar los indicadores de satisfacción de los ciudadanos. En relación a la percepción de calidad del servicio, se han producido mejores resultados que en los años anteriores y así encontramos que un 44% se siente satisfecho o muy satisfecho con el servicio, frente al 44,4% que se siente insatisfecho o muy insatisfecho, siendo los datos de 2012 de un 34% de satisfechos frente a un 54,5% de insatisfechos. El perfil de la persona más insatisfecha corresponde a usuario hombre de entre 25 y 44 años.

Con respecto a la puntuación de Satisfacción Global media obtenida, es importante apreciar la valoración dada por los ciudadanos, en función de la percepción de éstos sobre si se ha resuelto o no lo planteado en su sugerencia o reclamación.

Así vemos que la puntuación de satisfacción general (escala de 0 a 10) en función de la percepción de resolución, es la siguiente: resuelto totalmente: 7,76 puntos; resuelto parcialmente: 6,17 puntos; no resuelto: 2,76 puntos; no sabe: 5'60 puntos; no contesta: 4,56 puntos; Satisfacción media total: 4'58 puntos.

Han aumentado los valores referentes a: Fidelidad, el 72,6% frente al 70% de 2012; Recomendación el 64,2% frente al 60% de 2012; y Utilidad, el 62,2% frente al 56,5% de 2012.

Por otra parte 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 disposición 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.

4. Desarrollar Acciones formativas. Durante el año 2013, se han organizado en colaboración con el Instituto de Formación y Estudios del Gobierno Local de Madrid, 2 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 2013 se realizaron actuaciones adicionales consistentes en reuniones con algunas unidades gestoras donde se analiza de forma individual la situación de cada una de ellas respecto al sistema y asesoramiento y formación personalizada a nuevos usuarios del sistema, bien por la incorporación de nuevo personal a la gestión en las unidades ya existentes o bien por la creación de nuevas unidades gestoras como consecuencia de cambios en la estructura organizativa del Ayuntamiento.

5. Evaluar las dos Cartas de Servicios actuales. La Carta de Servicios del Sistema General de Sugerencias y Reclamaciones fue aprobada por la Junta de Gobierno el 10 de mayo de 2012; afecta a toda la organización del Ayuntamiento de Madrid, estando concernidas 78 unidades gestoras con rango de Direcciones Generales, Secretarías Generales Técnicas, Gerencias de Distrito y Gerencias y Organismos Autónomos. La primera evaluación aprobada el 15 de julio de 2013, refleja el cumplimiento de los compromisos, algunos de forma total y otros parcialmente. Mencionar, entre otros, el cumplimiento de los siguientes compromisos: contestar el 60% de los escritos en un plazo de 30 días, en dicho plazo se ha contestado el 70% de los escritos. El 60% de los usuarios recomendarían su uso, cifras acordes con el compromiso que se había establecido en el 60%. El 70'2 % de los usuarios han considerado que la contestación tiene un carácter individualizado y personalizado, con un lenguaje claro y comprensible, cumpliéndose el compromiso fijado del 70%. Los plazos comprometidos para el envío de un correo electrónico al reclamante confirmándole la recepción de su sugerencia, reclamación o felicitación, se han cumplido, siendo de forma inmediata si se presentan a través del 010 o Internet y en un plazo de 18 horas siguientes a su presentación si lo presentaron de forma presencial, siendo el compromiso de 72 horas.

Asimismo se procedió a realizar la sexta evaluación la Carta de Servicios de la Oficina de Defensor del Contribuyente aprobada el 18 de mayo de 2006. El grado de satisfacción media con respecto a todos los compromisos establecidos en la Carta de Servicios en una escala de 1 a 10, era de obtener una puntuación de 7 puntos, habiéndose obtenido 6'05 puntos. El aspecto mejor valorado ha sido el trato amable y respetuoso, que alcanza una valoración media de 7,46 puntos, seguido de la valoración de la competencia y preparación técnica del personal que atendió a los usuarios con 6,73 puntos, y en tercer lugar, el tiempo de respuesta 5,02 puntos. Por lo que respecta al compromiso sobre contestar en un plazo medio de 35 días, se ha alcanzado al haber sido el tiempo medio de 31 días naturales.

6. Creación de un canal específico en la intranet municipal ayre. Se ha creado un canal específico para las Sugerencias y Reclamaciones, situado en el canal Ayre General / Gestión municipal; su finalidad es facilitar toda la documentación y noticias de interés para las unidades gestoras. El canal contiene varios niveles: **Carta de servicios:** desde aquí se accede a la documentación e informes de la Carta de servicios de Sugerencias y reclamaciones. **Manuales y procedimientos:** se ponen a disposición manuales y guías de apoyo tanto relativos a la aplicación SYR como a la aplicación para la obtención de estadísticas asociada a ella y de procedimiento de gestión. **Evaluación:** se recogen informes anuales y áreas de acción. **Jornada de Coordinación:** en este lugar se facilita la documentación de las jornadas promovidas por la Oficina y **Enlaces a otras páginas** de Sugerencias y reclamaciones: enlaces de interés.

7. Actualización del espacio web disponible relativo a la oficina del defensor del contribuyente. Se ha actualizado el espacio web a las competencias de la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones y de Atención al Contribuyente, ampliado la información disponible también a las sugerencias y reclamaciones de carácter general

unificadas en la Oficina. El espacio web esta estructurado en los siguientes canales: **Oficina:** Con información de las competencias de la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones y de Atención al Contribuyente y acceso a la normativa básica reguladora. **Funciones:** Competencias y funciones básicas de la Oficina. **Objetivos:** Fines a alcanzar en la actuación de la Oficina. **Sugerencias y reclamaciones:** Resumen de los diferentes tipos de SyR que hay, su tratamiento, compromisos, etc. **Cómo presentar una sugerencia o reclamación:** Se facilita información y acceso directo a las diferentes formas que el ciudadano tiene a su disposición para presentar una SyR: por la propia Web, por teléfono, presencialmente, formularios, etc... **Publicaciones:** En este apartado se ponen a disposición las diferentes memorias anuales e informes anuales, tanto de las sugerencias y reclamaciones de carácter tributario como de carácter general. **Actividades de la Oficina:** Se recogen las actividades y jornadas que se llevaron a cabo por la Oficina del Defensor del Contribuyente.

8. Coordinación con las unidades gestoras y la agencia tributaria municipal En el ámbito del Sistema General uno de los elementos fundamentales para el cumplimiento de los objetivos anteriormente indicados, está relacionado con la organización, medios y forma de trabajo que se llevan a cabo en las distintas unidades gestoras. Desde la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones y de Atención al Contribuyente se ofrece apoyo y orientación a las diferentes unidades tratando de favorecer que en las mismas se adopten las mejores prácticas organizativas y de tramitación, para lograr la tramitación en calidad y tiempo adecuados. Con esta finalidad se han realizado entre otras, las siguientes actividades: Actualización y **elaboración de documentación como Guía** de procedimiento a seguir. **Soporte y apoyo técnico** tanto en el uso de las herramientas informática (gestión y estadística) como en aspectos de procedimiento y organizativo. **Formación** a las unidades gestoras que se han generado como consecuencia de las reorganizaciones municipales. **Jornadas de trabajo**, una de ellas específica con los Distritos, con participación de unas 80 personas en cada una de ellas. Realización de una **Jornada Técnica** en el mes de junio, con asistencia de unas 100 personas y presentación de 8 ponencias a cargo de representantes de distintas unidades gestoras.

Por otra parte, en relación a la gestión y tramitación de las sugerencias y reclamaciones de ámbito tributario, la Oficina constituye la unidad gestora a la que le corresponde la adecuada tramitación, para ello, en numerosas ocasiones se precisa solicitar información a diferentes unidades de la Agencia Tributaria Municipal. En este sentido se han mantenido contactos diversos con diferentes unidades de la Agencia Tributaria, a fin de favorecer la recepción de la información en forma y plazos adecuados que permitan mantener la necesaria calidad en la tramitación de este tipo de reclamaciones, cuya recepción y tramitación se enmarcan dentro de las competencias definidas de defensa de los derechos de los contribuyentes.

A continuación se recogen los **datos 2013 del Sistema General Sugerencias y Reclamaciones (SYRGeneral)**. Durante el año 2013 se han recibido un total de 44.651 entradas en el sistema frente a las 39.163 de 2012, lo que supone un incremento de un 14%. De la entrada total hay que descontar aquellas que se gestionan por la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones y de Atención al Contribuyente por no ser auténticas SYR o bien ser competencia de otras Administraciones u organizaciones y por último las que se cambian de procedimiento por la Oficina o bien se tramitan por otro sistema por tratarse realmente de avisos o incidencias. Después de estas operaciones, el total de SYRGeneral asignadas a las unidades gestoras ha sido de 34.008, frente a las 29.867 de 2012, lo que ha supuesto un incremento de un 13,9%.

Tabla 15. Sistema General Sugerencias y Reclamaciones. Entradas

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Total entradas	27.911	40.056	39.234	46.636	39.163	44.651
Cambio de tipo en SyR (ODC y peticiones información)	885	2.449	1.356	1.322	-	1.455
Avisos e Incidencias de Medio Ambiente	858	1.023	1.498	1.431	1.347	2.600
Otras AA.PP. y Organizac.	1.247	1.643	1.826	2.202	3.264	2.255
No admitidas	563	1.093	1.396	1.492	3.510	2.970
SyR múltiples	654	951	1.532	2.514	-	1.363
TOTAL SyR GENERAL	23.704	32.897	31.626	37.675	29.867	34.008

Fecha de recogida de los datos: 01/04/2014

La aplicación permite la distinción en tipos de solicitud diferenciando entre Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones. Los datos del ejercicio han sido los siguientes:

Tabla 16. Sistema General Sugerencias y Reclamaciones. Tipos

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Reclamación	17.892	26.297	25.410	30.022	22.942	26.985
Sugerencia	5.812	6.600	6.216	7.653	6.228	5.987
Felicitación	--- no se desagregaban los datos ---				697	1.036
TOTAL SyR GENERAL	23.704	32.897	31.626	37.675	29.867	34.008

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**:

Tabla 17. Sistema General Sugerencias y Reclamaciones. Firmas / Entradas

	2008		2009		2010		2011		2012		2013	
	Firmas	Entradas	Firmas	Entradas	Firmas	Entradas	Firmas	Entradas	Firmas	Entradas	Firmas	Entradas
Reclam.	22.242	17.892	33.057	26.297	31.285	25.410	34.822	30.022	25.469	22.942	30.679	26.985
Suger.	7.115	5.812	6.941	6.600	7.061	6.216	8.426	7.653	6.349	6.228	6.041	5.987
Felicitac.	--- no se desagregaban los datos ---								843	697	1.110	1.036
TOTAL SyR GRAL	29.357	23.704	39.998	32.897	38.346	31.626	43.248	37.675	32.661	29.867	37.830	34.008

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 2013 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 19.628 entradas, lo que representa el 57,72% del total; seguido del canal de atención telefónica (010-Línea Madrid) que con 7.484 atenciones, equivale al 22,01% del total. Por su parte las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid canalizan el 12,95% mientras que el resto de Oficinas de Registro reciben el 2,14%.

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.

En el siguiente cuadro se incluyen en "Entrada en Dependencia" las que tuvieron entrada en 2010 y 2011 a través del denominado Buzón SyR. En la denominada Entrada en Dependencia se incluyen las altas dadas en las Dependencias o unidades así como las altas dadas en la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones y de Atención al Contribuyente. Asimismo se incluyen en este apartado las entradas a través de correo postal, pues la presentación y alta también es en la dependencia.

Tabla 18. Sistema General Sugerencias y Reclamaciones. Canales de Entrada

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Telemático					18.293	19.628
Internet	14.119	17.189	17.862	23.045	17.995	18.823
Correo electrónico	-	-	-	-	-	-
Fax	-	-	-	-	-	-
Internet móvil					298	805
Teléfono					6.786	7.484
Teléfono 010	5.266	7.162	8.432	9.476	6.786	
Presencial					4.617	5.132
OAC'S Línea Madrid	3.287	5.067	3.397	3.565	3.168	4.403
Oficinas de Registro(1)	1.032	3.479	1.583	1.243	1.449	729
Entradas en Dependencia	-	-	352	346	171	1.764
TOTAL SyR GENERAL	23.704	32.897	31.626	37.675	29.867	34.008

(1) En 2012, 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) En 2013 aparecen ya los datos de Registro como los realmente gestionados por estos y en Entradas en Dependencia las altas en unidades y en la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones y de Atención al Contribuyente..

Tabla 19. Sistema General Sugerencias y Reclamaciones. Canales de Entrada (%)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Telemático	-	-	-	-	-	57,72%
Internet	59,56%	52,25%	56,48%	61,17%	61,25%	55,35%
Internet móvil	-	-	-	-	1%	2,37%
Teléfono					22,72%	22,01%
Teléfono 010	22,22%	21,77%	26,66%	25,15%	22,72%	22,01%
Presencial	13,87%	15,40%	10,74%	9,46%	15,46%	15,09%
OAC'S Línea Madrid	-	-	-	-	10,61%	12,95%
Oficinas de Registro(I)	4,35%	10,58%	5,01%	3,30%	4,85%	2,14%
Entrada en Dependencia	-	-	1,11%	0,92%	0,57%	5,19%

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; Movilidad, Transportes y Multas; Deportes y Servicios Sociales. El conjunto de estas materias representan el 66,7% 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 34.008 Sugerencias y Reclamaciones y Felicitaciones recibidas, 31.480 han sido contestadas, lo que representa el 92,57% del total. En relación a este porcentaje y en comparación con el obtenido en la anualidad 2012 (91,57%), ha habido un aumento de un 1% 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 38,94 días naturales, contados desde la entrada de la solicitud. En 2012 el tiempo fue de 49,11 días naturales, por lo que ha descendido en un 20,7%.

Por otra parte, en relación a la distribución de los tiempos de respuesta de las 31.480 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 51,43% de las reclamaciones contestadas lo han sido en el plazo de quince días y el 69,94% en el de un mes, lo que representa una mejora respecto de 2012 cuyos porcentajes fueron de 46,77% y 63,66% respectivamente. 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.

Tabla 20. Sistema General Sugerencias y Reclamaciones. Contestación

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Recibidas	23.704	32.897	31.626	37.675	29.867	34.008
Contestadas (fecha cierre Informe)	20.672	29.791	28.717	35.078	27.350	31.480
% contestadas / recibidas	87,21%	90,6%	90,8%	93,1%	91,57%	92,57%
Tiempo medio de contestación (fecha de cierre del Informe) (d.nat)	39,17	31,66	31,66	29,06	49,11	38,94
Archivadas sin respuesta	2.444	2.004	1.976	1.693	1.415	576

Los tiempos de respuesta 2013 individualizados por unidades gestoras y su comparativa con años anteriores se recogen en el Anexo 3.4.

Para la determinación de las diez mejores unidades se ha tomado el criterio de menor tiempo para tramitación total del expediente y que al menos se hayan tramitado 50 expedientes.

Tabla 21. Sistema General Sugerencias y Reclamaciones. Contestación UUGG

Unidad Gestora	Media días 2013	Número SyR
D. G. DE ESTADÍSTICA	6,04	121
MADRID SALUD	6,85	534
D. G. DE DEPORTES	9,92	816
D. G. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	13,19	391
D. G. CALIDAD Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	14,69	2.196
GERENCIA DISTRITO BARAJAS	16,19	133
D. G. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	17,38	112
GERENCIA DISTRITO ARGANZUELA	17,56	391
S. G. T. DEL A. G. MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD	20,33	681
AGENCIA PARA EL EMPLEO	22,21	90

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. En 2013, el porcentaje de terminadas (contestados o inadmitidos) en plazo inferior a 15 días ha sido de 51,43% y el de terminados entre 1 y 30 días el 69,94%.

Tabla 22. Sistema General Sugerencias y Reclamaciones. Tiempo de contestación (días hábiles)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
De 1 a 15 días	33,81%	40,9%	45,7%	48,6%	46,77%	51,43%
De 15 días a 1 mes	17,79%	21,9%	18,0%	18,5%	16,89%	18,51%
Entre 1 y 30 días (menos de 1 mes)	51,6%	62,9%	63,7%	67,1%	63,66%	69,94%

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 2013. 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 2013 de la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones y de Atención al Contribuyente

Tabla 23. Sugerencias y Reclamaciones Tributarias. Entradas

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Total entradas	3.275	5.153	5.846	5.006	4.896	4.516
Quejas y reclamaciones	2.502	3.716	4.547	3.724	3.515	3.638
Sugerencias / Felicitación	71	148	118	126	290 83	322 84
Quejas Defensor del Pueblo	27	46	42	48	42	3
Peticiones de información	675	1.243	1.139	1.108	966	469
TOTAL SyR/ODC Oficina Sugerencias y Reclamaciones	2.600	3.910	4.707	3.898	3.930	4.047

Durante el año 2013 han tenido entrada 4.516 sugerencias, reclamaciones, quejas, peticiones de información, ... tributarias.

Analizando el **tipo de expedientes**, el más frecuente desde el punto de vista cuantitativo es la resolución de reclamaciones que asciende a 3.638. Las quejas que proceden del Defensor del Pueblo sobre actuaciones tributarias municipales, en este ejercicio han sido 3, frente a las 42 en 2012. Se han resuelto 469 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 2013 ha sido de 322. 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 han sido 84, prácticamente igual que en 2012 que fueron 83; 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.

Desde el 1 de abril de 2012 las SyRTributarias se tramitan por la aplicación Platea SYR. 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 10 en 2013.

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.

En 2013 se unifica la gestión de todo el sistema SyR en la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones y de Atención al Contribuyente que asume las funciones de la Oficina del Defensor del Contribuyente y las que tenía asignadas las Subdirección General de Atención al Ciudadano en materia de SyR. También en 2013 se gestionan íntegramente las SYRTributarias a través del Platea SYR, por lo que desde ese ejercicio se varía la información de los canales de entrada, razón por la cual, la información de 2013 se ofrece en cuadro aparte.

Tabla 24. Sugerencias y Reclamaciones Tributarias. Canales de Entrada (%)

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

Tabla 25. Sugerencias y Reclamaciones Tributarias 2013. Canales de Entrada (%)

TIPO DE CANAL DE ENTRADA	Subtotal	Totales	%s/Total
Telemático		2.260	50,04%
Internet	2.096		46,41%
Correo electrónico	153		3,39%
Fax			0,02%
Internet móvil			0,22%
Teléfono		1.338	29,63%
Teléfono 010 Línea Madrid	1.338		29,63%
Presencial		887	19,64%
Oficinas de Atención al Ciudadano			
Línea Madrid y OAIC	506		11,20%
Oficinas de Registro	381		8,44%
Correo postal	31	31	0,69%
Total		4.516	100,00%

Por lo que se refiere al **plazo medio de resolución** de los expedientes tramitados, durante 2013 ha sido de 30,89 días naturales, frente a los 28,32 días naturales de 2012. Se aprecia un leve aumento del plazo.

Tabla 26. Sugerencias y Reclamaciones Tributarias. Tiempo medio de respuesta

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Días	33,3	33,3	41,75	40,93	28,32	30,89

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 2013 se ha producido un porcentaje de resoluciones favorables del 39,9%.

Tabla 27. Sugerencias y Reclamaciones Tributarias. Resoluciones favorables (%)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
% Resoluciones favorables	38,50	41,99	46,30	48,15	38,01	39,9

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.

Tabla 28. Sugerencias y Reclamaciones Tributarias. Causas

Concepto Tributario	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Impuesto sobre Bienes Inmuebles	17,94	21,15	17,01	11,18	10,01	12,01	17,95	12.2
IVTM	19,30	23,57	21,44	11,37	8,01	11,51	10,15	7.8
IIVTNU	3,42	2,15	2,48	1,55	1,47	2,26	3,00	2.9
IAE	0,84	0,77	0,79	0,58	0,34	0,38	0,43	0.5
ICIO	0,18	0,46	0,38	0,27	0,15	0,24	0,37	0.3
TASAS	5,21	4,38	7,24	22,57	16,97	16,12	13,56	12.9
Recaudación ejecutiva	22,86	22,37	22,60	16,81	18,70	23,49	23,77	40.5
Domiciliaciones	3,54	4,50	4,29	3,05	10,52	14,08	9,50	8.7
Asuntos generales / organización	15,92	16,94	19,20	14,98	18,35	16,76	11,05	14.3
Incompetencias	10,5	3,63	4,36	17,62	15,38	3,12	10,21	

La valoración que de forma global se otorga al servicio prestado alcanza una cifra de 5.66 en una escala de 0 a 10.

Tabla 29. Sugerencias y Reclamaciones Tributarias. Valoración global

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Puntuación (0-10)	8,61	8,67	8,08	8,10	5,61	5,66

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.

Tabla 30. Sugerencias y Reclamaciones Empresas Públicas. Evolución anual

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Empresas Públicas	18.020	15.457	18.336	13.317	8.431	7.931

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.

Tabla 31. Sugerencias y Reclamaciones Empresas Públicas. Entradas 2013

	Sugerencias	Reclamaciones	Felicitaciones	TOTAL	Contestadas a fecha de cierre del Informe
Madrid Movilidad	10	1.282	-	1.292	100%
Empresa Mixta Club de Campo Villa de Madrid	14		-	14	100%
Madrid Calle 30	496		-	496	98%
Mercamadrid	1	30	-	31	100%
Empresa Municipal de la Vivienda y el Suelo (EMVS)	1	362	-	363	93,32%
Empresa Municipal de Transportes (EMT)		5.507	-	5.507	100%
Empresa Mixta de Servicios Funerarios	65	102	-	167	100%
Empresa Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio	12	41	8	61	91,82%

2. 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, entendiéndose 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, ■ unidades responsables (estructura orgánica) y ■ recursos (Presupuesto del Área de Acción) y, así como la información correspondiente al año 2013 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 2013, es necesario destacar que se ha recogido la estructura existente al finalizar el 2013, recogida en el Anexo I.

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 recogen los indicadores estratégicos y los indicadores de acción, entendiéndose 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, sin ser resultado directo de la acción municipal, puedan estar en alguna medida afectados por la ejecución de determinadas políticas del Gobierno de la Ciudad y además dan información muy relevante de la situación de la Ciudad (C).

Para todos los indicadores se ofrecen los datos de los cuatro últimos años, la meta para 2013 – en el caso de disponer de ella –, la variación del indicador respecto a 2012 o su comparación con la meta 2013 y la media del indicador desde el inicio de su serie temporal, que para muchos 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 2013.

A continuación se evalúan los resultados relacionados con los **compromisos de calidad** 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 y bajo el epígrafe **Opinión de la ciudadanía**, se presenta la información relacionada con el Sistema de Evaluación de la Percepción Ciudadana, informando tanto de los estudios de satisfacción de usuarios como de otros estudios, en aquellas Áreas de Acción en las que se han realizado.

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.

2.1. Cohesión Social

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.

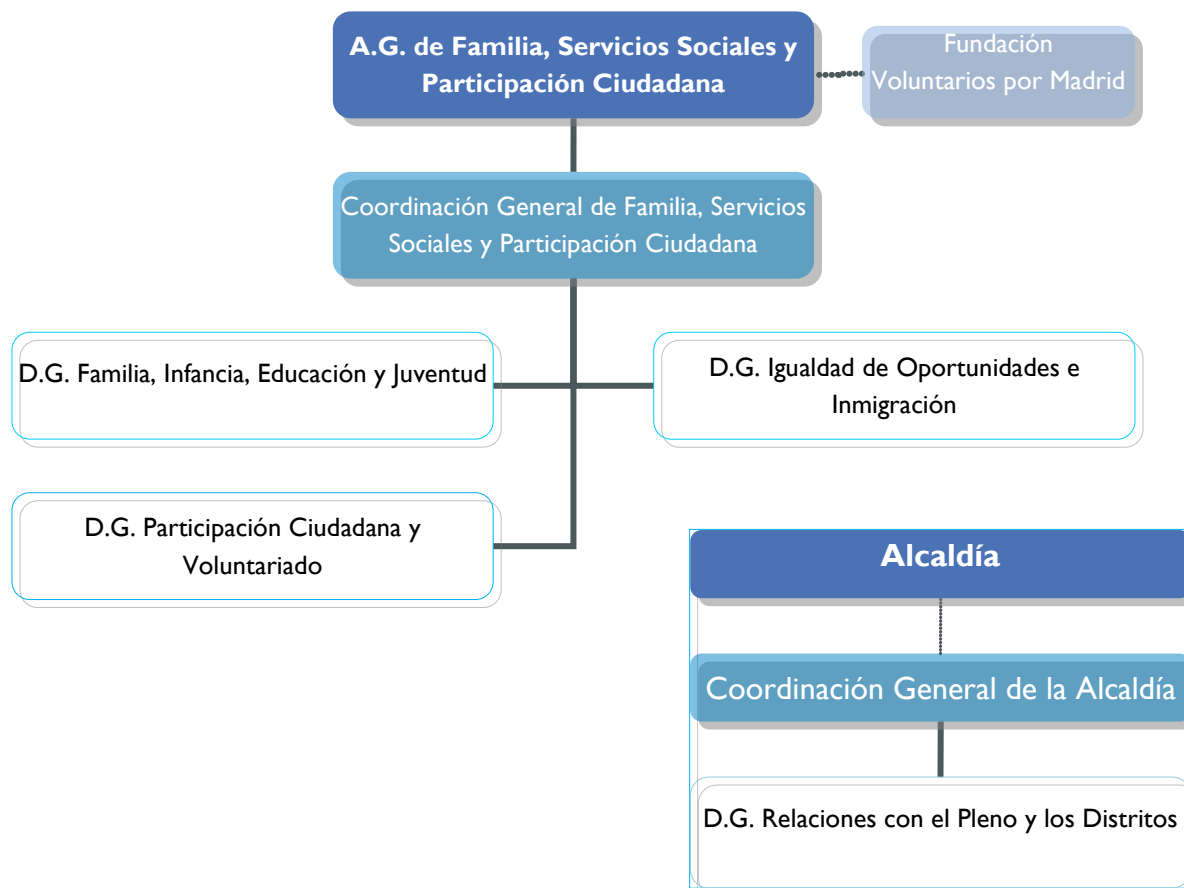
Inmigración e integración

- Dirección y coordinación de las actuaciones municipales en materia de inmigración.
- Evaluación del Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural.
- Desarrollo de proyectos dirigidos a la integración de la población inmigrante en el municipio de Madrid.
- Realización de actuaciones de convivencia intercultural.
- Impulso y fomento de la sensibilización y formación 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 2013



Presupuesto del Área de Acción "Cohesión Social"

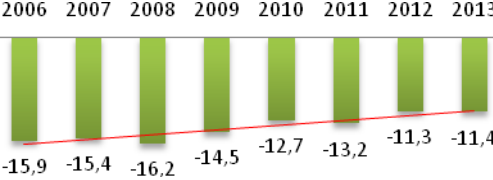
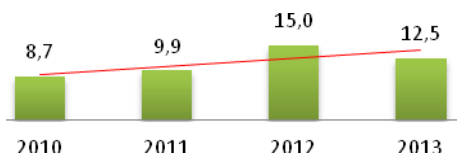
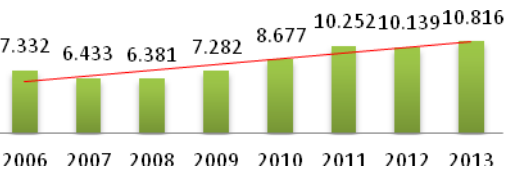
Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Cohesión Social en 2013	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	14.561.375,69 €
Empresas Municipales	
Total Ayuntamiento, Organismos Autónomos y Empresas Municipales	14.561.375,69 €
Eliminaciones	-255,18€
Total consolidado	14.561.120,51€

**Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayuntamiento de Madrid y los OOA por programas presupuestarios para el Área de Acción de "Cohesión Social".
Datos consolidados con eliminaciones a Empresas.**

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con programas prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
23000	DIREC.Y GEST.ADMTVA FAMILIA, SERV.SOC.Y PART.CIUD.	319.474,14	-255,2	319.219,0
23202	IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	14.201.801,36		14.201.801,4
91208	ÁREA DE GOB. DE FAMILIA, SERV.SOC.Y PARTIC.CIUDAD.	21.086,93		21.086,9
93302	EDIFICIOS	19.013,26		19.013,3
Total Cohesión Social		14.561.375,69	-255,2	14.561.120,51

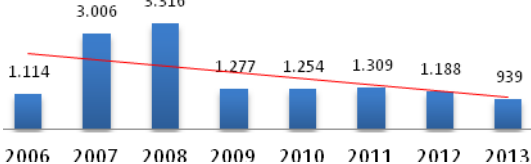
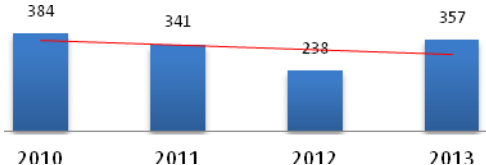
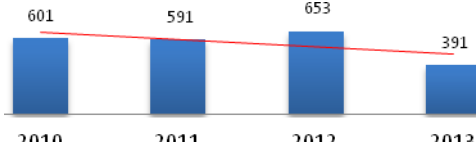
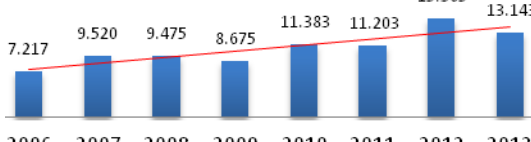
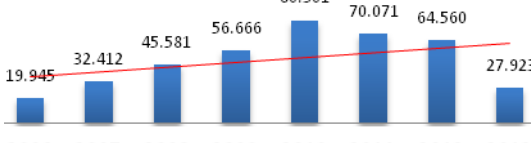
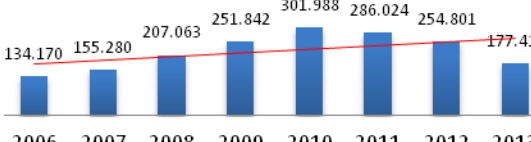
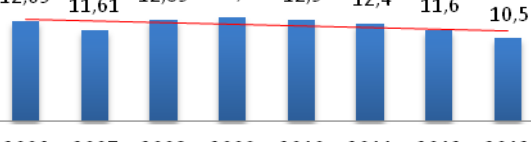
Principales indicadores

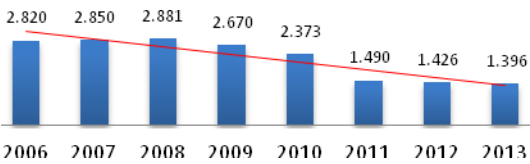
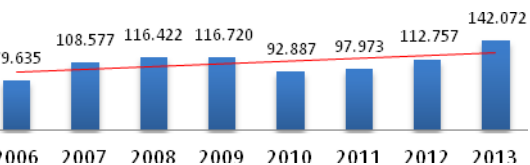
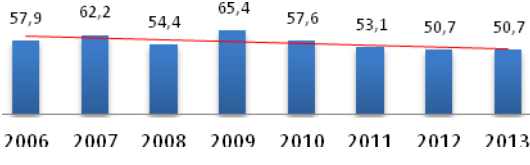
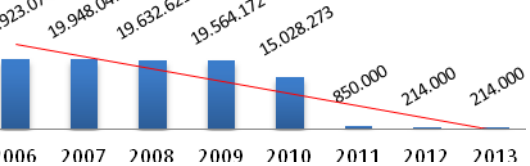
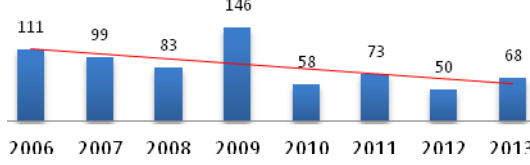
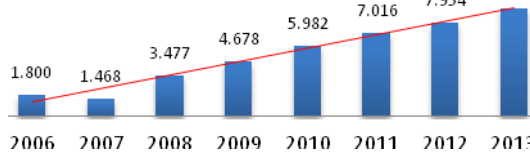
Indicadores Estratégicos

EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO		
CIUDAD COHESIONADA	Avanzar hacia una sociedad cada vez más cohesionada con igualdad de oportunidades para desarrollar proyectos vitales		
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico de evolución
Diferencia entre las tasas de actividad de mujeres y hombres.	Puntos porcentuales de diferencia entre las tasas	C	
Diferencia entre las tasas de paro de la población extranjera y española.	Puntos de diferencia entre tasas	C	
Perceptores de Renta Mínima de Inserción (RMI).	Total de unidades perceptoras a 31 de diciembre	GM	
Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal			

Indicadores de Acción

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico de evolución																		
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Cohesión Social.	Porcentaje	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>0,83</td><td>0,91</td><td>0,97</td><td>0,55</td><td>0,88</td><td>0,55</td><td>0,37</td><td>0,35</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Porcentaje	0,83	0,91	0,97	0,55	0,88	0,55	0,37	0,35
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Porcentaje	0,83	0,91	0,97	0,55	0,88	0,55	0,37	0,35													
Tasa de desempleo femenino.	Porcentaje de mujeres paradas	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Tasa</th><td>7,58</td><td>6,93</td><td>10,13</td><td>12,8</td><td>15,0</td><td>16,3</td><td>18,5</td><td>17,3</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Tasa	7,58	6,93	10,13	12,8	15,0	16,3	18,5	17,3
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Tasa	7,58	6,93	10,13	12,8	15,0	16,3	18,5	17,3													
Participantes en talleres de coeducación para la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.	Total de personas	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Total</th><td>17.298</td><td>19.914</td><td>16.843</td><td>14.568</td><td>15.869</td><td>15.550</td><td>17.475</td><td>14.219</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Total	17.298	19.914	16.843	14.568	15.869	15.550	17.475	14.219
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Total	17.298	19.914	16.843	14.568	15.869	15.550	17.475	14.219													
Participantes en talleres de sensibilización para la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.	Total de participantes	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Total</th><td>6.830</td><td>17.087</td><td>13.563</td><td>2.719</td><td>5.893</td><td>5.710</td><td>7.652</td><td>10.661</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Total	6.830	17.087	13.563	2.719	5.893	5.710	7.652	10.661
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Total	6.830	17.087	13.563	2.719	5.893	5.710	7.652	10.661													
Mujeres atendidas en los espacios de igualdad.	Total de mujeres	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Total</th><td>771</td><td>1.860</td><td>2.278</td><td>2.262</td><td>2.186</td><td>2.892</td><td>3.769</td><td>4.409</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Total	771	1.860	2.278	2.262	2.186	2.892	3.769	4.409
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Total	771	1.860	2.278	2.262	2.186	2.892	3.769	4.409													
Mujeres víctimas de violencia de género con medidas judiciales de protección	Total de expedientes derivados	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Total</th><td>2.219</td><td>1.967</td><td>1.655</td><td>1.600</td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	Total	2.219	1.967	1.655	1.600								
Año	2010	2011	2012	2013																	
Total	2.219	1.967	1.655	1.600																	

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico de evolución																		
Mujeres víctimas de violencia de género atendidas en el SAVG 24 horas.	Total de mujeres	GM	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2006</td><td>1.114</td></tr> <tr><td>2007</td><td>3.006</td></tr> <tr><td>2008</td><td>3.316</td></tr> <tr><td>2009</td><td>1.277</td></tr> <tr><td>2010</td><td>1.254</td></tr> <tr><td>2011</td><td>1.309</td></tr> <tr><td>2012</td><td>1.188</td></tr> <tr><td>2013</td><td>939</td></tr> </tbody> </table>	Año	Valor	2006	1.114	2007	3.006	2008	3.316	2009	1.277	2010	1.254	2011	1.309	2012	1.188	2013	939
Año	Valor																				
2006	1.114																				
2007	3.006																				
2008	3.316																				
2009	1.277																				
2010	1.254																				
2011	1.309																				
2012	1.188																				
2013	939																				
Mujeres e hijas/os menores víctimas de violencia de género alojadas/os en Centros de Emergencia.	Total de mujeres e hijos/as	GM	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2010</td><td>384</td></tr> <tr><td>2011</td><td>341</td></tr> <tr><td>2012</td><td>238</td></tr> <tr><td>2013</td><td>357</td></tr> </tbody> </table>	Año	Valor	2010	384	2011	341	2012	238	2013	357								
Año	Valor																				
2010	384																				
2011	341																				
2012	238																				
2013	357																				
Mujeres e hijas/os menores víctimas de violencia de género atendidas/as en C.A.P.S.E.M.	Total de mujeres e hijos/as	GM	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2010</td><td>601</td></tr> <tr><td>2011</td><td>591</td></tr> <tr><td>2012</td><td>653</td></tr> <tr><td>2013</td><td>391</td></tr> </tbody> </table>	Año	Valor	2010	601	2011	591	2012	653	2013	391								
Año	Valor																				
2010	601																				
2011	591																				
2012	653																				
2013	391																				
Mujeres atendidas en recursos específicos de prostitución.	Total de mujeres	GM	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2006</td><td>7.217</td></tr> <tr><td>2007</td><td>9.520</td></tr> <tr><td>2008</td><td>9.475</td></tr> <tr><td>2009</td><td>8.675</td></tr> <tr><td>2010</td><td>11.383</td></tr> <tr><td>2011</td><td>11.203</td></tr> <tr><td>2012</td><td>15.365</td></tr> <tr><td>2013</td><td>13.143</td></tr> </tbody> </table>	Año	Valor	2006	7.217	2007	9.520	2008	9.475	2009	8.675	2010	11.383	2011	11.203	2012	15.365	2013	13.143
Año	Valor																				
2006	7.217																				
2007	9.520																				
2008	9.475																				
2009	8.675																				
2010	11.383																				
2011	11.203																				
2012	15.365																				
2013	13.143																				
Personas atendidas por los recursos dirigidos a la población inmigrante.	Total de personas	GM	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2006</td><td>19.945</td></tr> <tr><td>2007</td><td>32.412</td></tr> <tr><td>2008</td><td>45.581</td></tr> <tr><td>2009</td><td>56.666</td></tr> <tr><td>2010</td><td>80.301</td></tr> <tr><td>2011</td><td>70.071</td></tr> <tr><td>2012</td><td>64.560</td></tr> <tr><td>2013</td><td>27.923</td></tr> </tbody> </table>	Año	Valor	2006	19.945	2007	32.412	2008	45.581	2009	56.666	2010	80.301	2011	70.071	2012	64.560	2013	27.923
Año	Valor																				
2006	19.945																				
2007	32.412																				
2008	45.581																				
2009	56.666																				
2010	80.301																				
2011	70.071																				
2012	64.560																				
2013	27.923																				
Intervenciones realizadas por los recursos dirigidos a la población inmigrante.	Total de intervenciones	GM	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2006</td><td>134.170</td></tr> <tr><td>2007</td><td>155.280</td></tr> <tr><td>2008</td><td>207.063</td></tr> <tr><td>2009</td><td>251.842</td></tr> <tr><td>2010</td><td>301.988</td></tr> <tr><td>2011</td><td>286.024</td></tr> <tr><td>2012</td><td>254.801</td></tr> <tr><td>2013</td><td>177.412</td></tr> </tbody> </table>	Año	Valor	2006	134.170	2007	155.280	2008	207.063	2009	251.842	2010	301.988	2011	286.024	2012	254.801	2013	177.412
Año	Valor																				
2006	134.170																				
2007	155.280																				
2008	207.063																				
2009	251.842																				
2010	301.988																				
2011	286.024																				
2012	254.801																				
2013	177.412																				
Porcentaje de población extranjera extracomunitaria empadronada en el Municipio.	Porcentaje de población de nacionalidad extracomunitaria	C	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2006</td><td>12,69</td></tr> <tr><td>2007</td><td>11,61</td></tr> <tr><td>2008</td><td>12,89</td></tr> <tr><td>2009</td><td>13,2</td></tr> <tr><td>2010</td><td>12,9</td></tr> <tr><td>2011</td><td>12,4</td></tr> <tr><td>2012</td><td>11,6</td></tr> <tr><td>2013</td><td>10,5</td></tr> </tbody> </table>	Año	Valor	2006	12,69	2007	11,61	2008	12,89	2009	13,2	2010	12,9	2011	12,4	2012	11,6	2013	10,5
Año	Valor																				
2006	12,69																				
2007	11,61																				
2008	12,89																				
2009	13,2																				
2010	12,9																				
2011	12,4																				
2012	11,6																				
2013	10,5																				

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico de evolución																		
Población extranjera atendida en los recursos de acogida.	Total de personas	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>2.820</td><td>2.850</td><td>2.881</td><td>2.670</td><td>2.373</td><td>1.490</td><td>1.426</td><td>1.396</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	2.820	2.850	2.881	2.670	2.373	1.490	1.426	1.396
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	2.820	2.850	2.881	2.670	2.373	1.490	1.426	1.396													
Población extranjera atendida por los servicios sociales de Atención Social Primaria.	Total de personas	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>79.635</td><td>108.577</td><td>116.422</td><td>116.720</td><td>92.887</td><td>97.973</td><td>112.757</td><td>142.072</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	79.635	108.577	116.422	116.720	92.887	97.973	112.757	142.072
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	79.635	108.577	116.422	116.720	92.887	97.973	112.757	142.072													
Porcentaje de desempleados que perciben prestación.	Porcentaje de parados registrados	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>57,9</td><td>62,2</td><td>54,4</td><td>65,4</td><td>57,6</td><td>53,1</td><td>50,7</td><td>50,7</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	57,9	62,2	54,4	65,4	57,6	53,1	50,7	50,7
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	57,9	62,2	54,4	65,4	57,6	53,1	50,7	50,7													
Presupuesto destinado a Cooperación al Desarrollo.	Total de euros	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>19.923.074</td><td>19.948.047</td><td>19.632.621</td><td>19.564.172</td><td>15.028.273</td><td>850.000</td><td>214.000</td><td>214.000</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	19.923.074	19.948.047	19.632.621	19.564.172	15.028.273	850.000	214.000	214.000
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	19.923.074	19.948.047	19.632.621	19.564.172	15.028.273	850.000	214.000	214.000													
Cursos impartidos por el Programa Municipal de Voluntariado.	Total de cursos	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>111</td><td>99</td><td>83</td><td>146</td><td>58</td><td>73</td><td>50</td><td>68</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	111	99	83	146	58	73	50	68
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	111	99	83	146	58	73	50	68													
Voluntarios inscritos en el cuerpo de voluntarios del Ayuntamiento de Madrid.	Total de voluntarios	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>1.800</td><td>1.468</td><td>3.477</td><td>4.678</td><td>5.982</td><td>7.016</td><td>7.954</td><td>9.125</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	1.800	1.468	3.477	4.678	5.982	7.016	7.954	9.125
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	1.800	1.468	3.477	4.678	5.982	7.016	7.954	9.125													

Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal

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 2013 era el siguiente:

Proyectos	Objetivos estratégicos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Atención a las emergencias sociales	Avanzar hacia una sociedad cada vez más cohesionada con igualdad de oportunidades para desarrollar proyectos vitales	3	-	3	-	-
Atención a personas sin hogar	Avanzar hacia una sociedad cada vez más cohesionada con igualdad de oportunidades para desarrollar proyectos vitales	10	4	6	-	-
Empoderamiento de las mujeres	Avanzar hacia una sociedad cada vez más cohesionada con igualdad de oportunidades para desarrollar proyectos vitales	2	-	2	-	-
Fomento de la convivencia intercultural	Avanzar hacia una sociedad cada vez más cohesionada con igualdad de oportunidades para desarrollar proyectos vitales	2	-	2	-	-
Fomento y sensibilización en la igualdad entre hombres y mujeres	Avanzar hacia una sociedad cada vez más cohesionada con igualdad de oportunidades para desarrollar proyectos vitales	8	2	5	-	1
Información, formación y atención jurídica a la población inmigrante	Avanzar hacia una sociedad cada vez más cohesionada con igualdad de oportunidades para desarrollar proyectos vitales	3	-	3	-	-
Integración de la segunda generación de inmigrantes	Avanzar hacia una sociedad cada vez más cohesionada con igualdad de oportunidades para desarrollar proyectos vitales	1	-	1	-	-
Madrid concilia trabajo y familia	Avanzar hacia una sociedad cada vez más cohesionada con igualdad de oportunidades para desarrollar proyectos vitales	3	-	1	2	-
	Procurar el bienestar individual y familiar con servicios sociales accesibles y de calidad					
Prevención de la exclusión social	Avanzar hacia una sociedad cada vez más cohesionada con igualdad de oportunidades para desarrollar proyectos vitales	4	1	3	-	-

Proyectos	Objetivos estratégicos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Prevención de la violencia de género y atención a las víctimas	Avanzar hacia una sociedad cada vez más cohesionada con igualdad de oportunidades para desarrollar proyectos vitales	4	-	4	-	-
Voluntariado	Fortalecer la sociedad civil consolidando el modelo participativo de gobierno de la ciudad	11	1	10	-	-
Total		51	8	40	2	1

Compromisos de Calidad

El Área de Acción de Cohesión Social no cuenta en 2013 con Carta de Servicios aprobada.

Opinión de la ciudadanía

Desde el Área de Acción de Cohesión Social, a lo largo de 2013 no se ha realizado ningún estudio orientado específicamente a conocer la opinión de la ciudadanía.

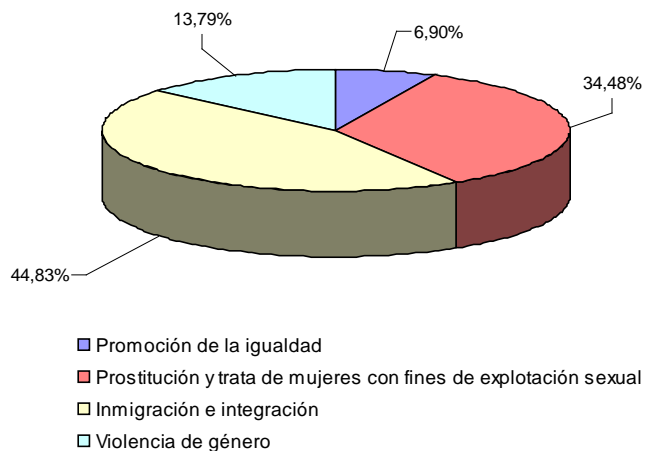
Sugerencias y Reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción "Cohesión Social", las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones formuladas suponen el **0,06%** (29) del total de las tramitadas en 2013. Por tipo de escrito se han recibido 5 sugerencias, 22 reclamaciones y 2 felicitaciones.

El desglose por **submaterias** de las tramitadas en aplicación municipal SYR, es el siguiente:

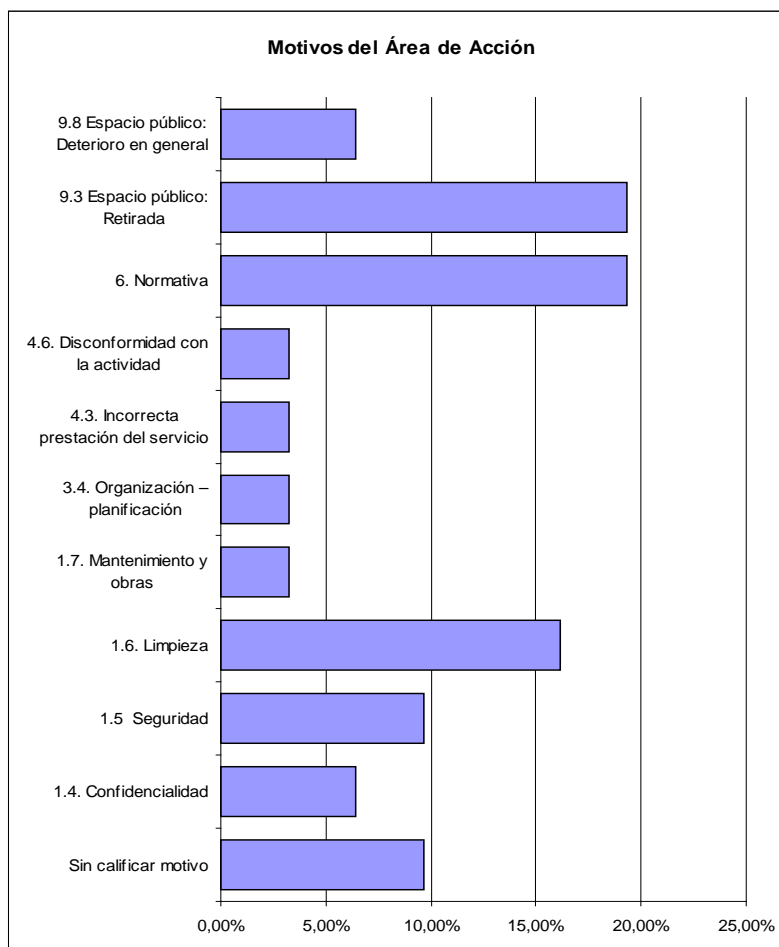
SUBMATERIA	SOLICITUDES	PORCENTAJE
Promoción de la igualdad	2	6,90%
Prostitución y trata de mujeres con fines de explotación sexual	10	34,48%
Inmigración e integración	13	44,83%
Violencia de género	4	13,79%
Total	29	100,00%

Cohesión Social



(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2014.

Los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR para toda el Área de Acción, son los siguientes:



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

Submateria	Tiempo medio contestación	Contestadas (01/04/2014)	Total Submateria	Sin contestar	% menos 15 días	% menor o igual a 30 días
Promoción de la igualdad	3,43	2	2	0	100,00	100,00
Prostitución y trata de mujeres con fines de explotación sexual	21,15	10	10	0	38,46	84,62
Inmigración e integración	9,56	12	13	1	84,85	87,88
Violencia de género	62,04	4	4	0	0,00	0,00

2.2. Cultura

Ámbito de actuación y recursos

Ámbito de actuación

El Área de Acción “Cultura” incluye una serie de actuaciones tendentes a facilitar el acceso a la cultura con instalaciones próximas de calidad y un programa amplio de actividades y servicios, que se concretan en:

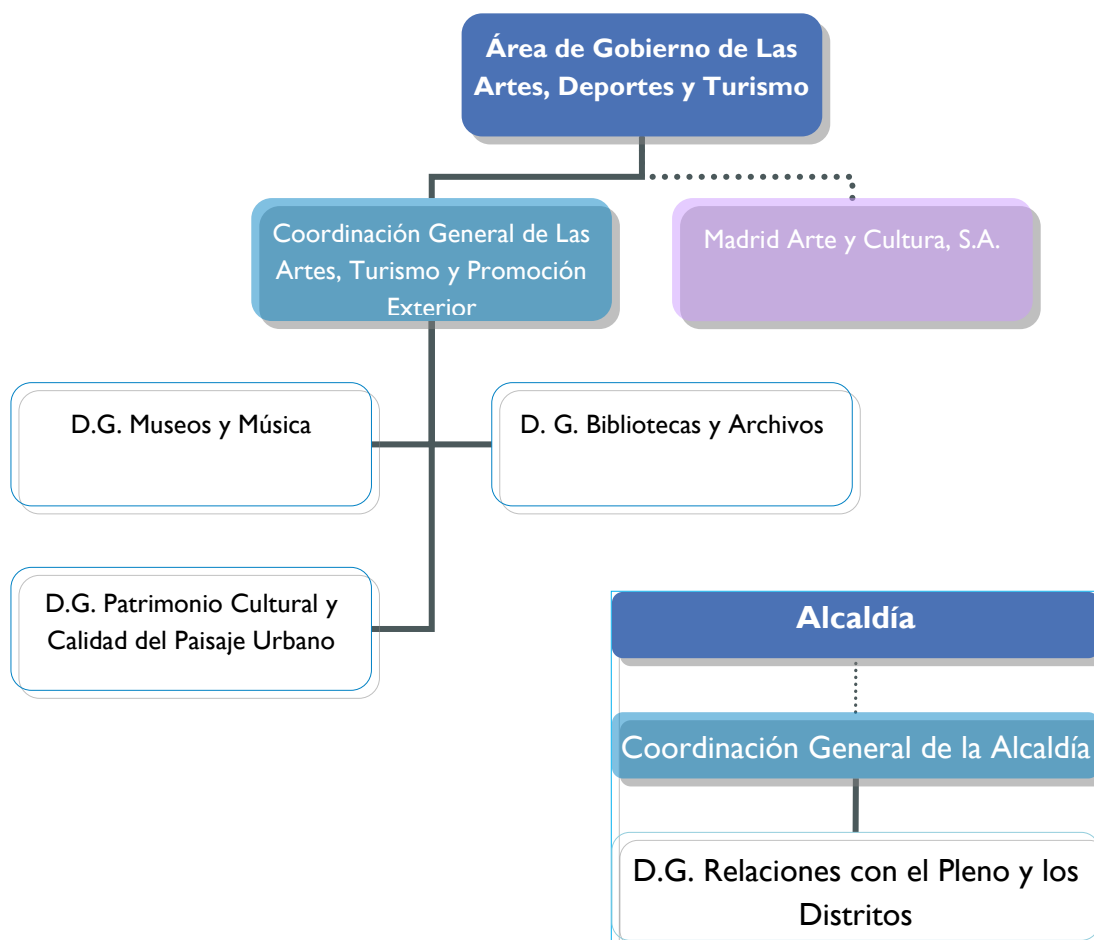
Archivos, Museos, Bibliotecas y Patrimonio

- 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 Espacio Cultural Conde Duque.
- Gestión de Teatros Municipales.
- Gestión de la imprenta artesanal.
- Gestión del Faro de la Moncloa.

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 2013



Presupuesto del Área de Acción “Cultura”

Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Cultura en 2013	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	105.490.687,68 €
Empresas Municipales	33.618.101,00 €
Total Ayuntamiento, Organismos Autónomos y Empresas Municipales	139.108.788,68 €
Eliminaciones	-31.271.322,55 €
Total consolidado	107.837.466,13 €

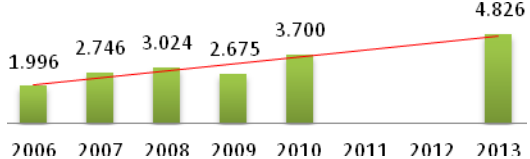
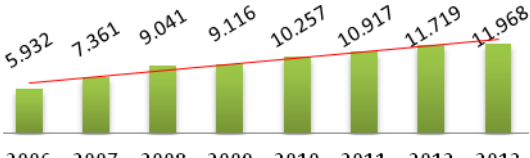
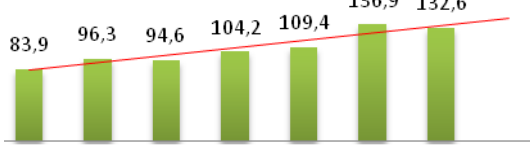

Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayuntamiento de Madrid y los OOA por programas presupuestarios para el Área de Acción de "Cultura".
Datos consolidados con eliminaciones a Empresas.

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con programas prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
33000	DIR.Y GEST. ADV. DE LAS ARTES, DEPORTES Y TURISMO	17.370.015,84	-12.054.318,0	5.315.697,9
33201	BIBLIOTECAS Y PATRIMONIO BIBLIOGRÁFICO	22.676.579,68		22.676.579,7
33301	MUSEOS Y MÚSICA	9.342.153,54		9.342.153,5
33401	ACTIVIDADES CULTURALES	46.642.939,48	-19.125.894,9	27.517.044,6
33403	PATRIMONIO CULTURAL	6.692.158,96		6.692.159,0
33404	CALIDAD DEL PAISAJE URBANO	253.853,17	-91.109,7	162.743,5
91213	ÁREA DE GOB. DE LAS ARTES, DEPORTES Y TURISMO	282.467,16		282.467,2
93301	GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO	95.477,57		95.477,6
93302	EDIFICIOS	2.135.042,28		2.135.042,3
Total Cultura		105.490.687,68	-31.271.322,55	74.219.365,13

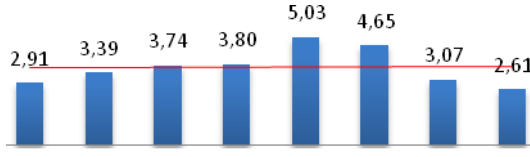
Principales indicadores

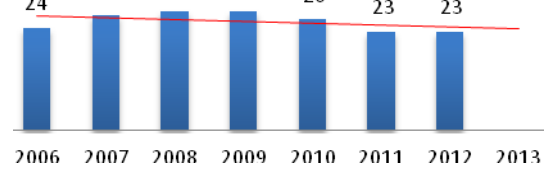
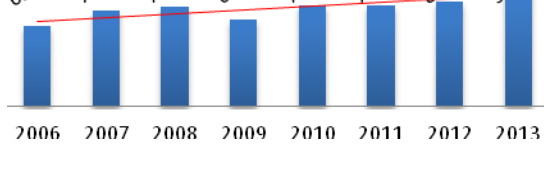
Indicadores Estratégicos

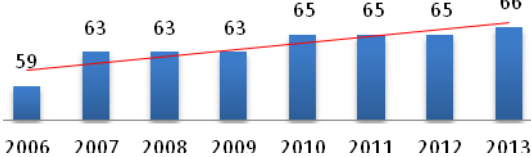
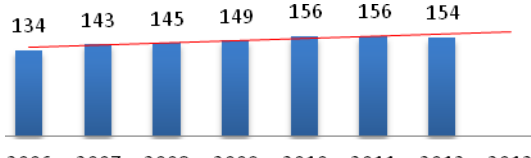
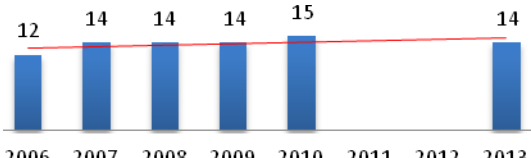
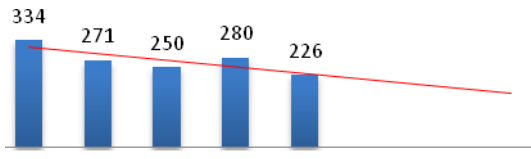
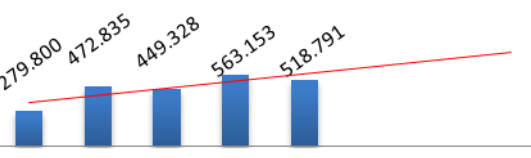
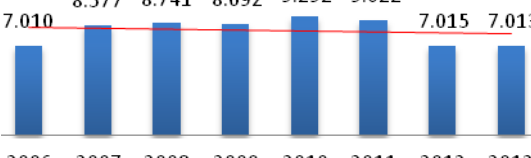
EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO		
CIUDAD COHESIONADA	Facilitar el acceso al deporte y la cultura con instalaciones próximas de calidad y un programa amplio de actividades y servicios		
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Actos y programas culturales de proyección internacional celebrados en la Ciudad	Total de actos y programas	C	

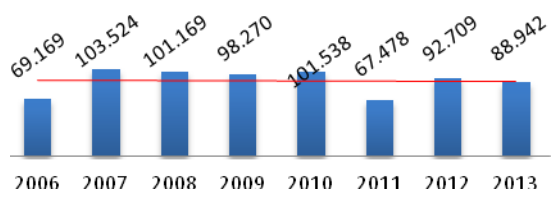
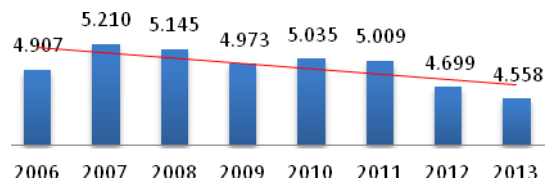
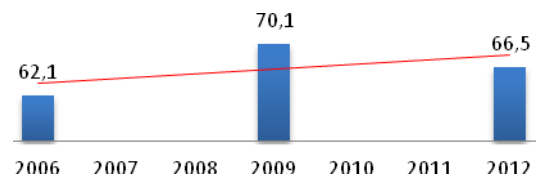
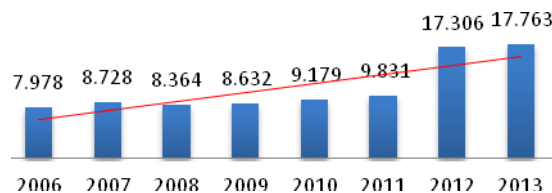
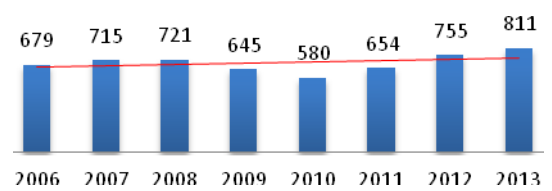
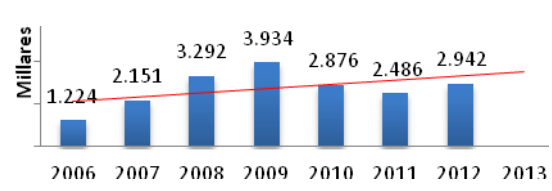
Funciones de artes escénicas, música, cine y audiovisuales promovidas en centros culturales metropolitanos.	<i>Total de funciones</i>	GM	
Visitantes de Instituciones culturales del Eje Prado-Recoletos-Atocha-Embajadores	<i>Miles de visitantes</i>	C	
Superficie de infraestructuras culturales por 1.000 habitantes.	<i>Ratio de m2 por 1000 hab</i>	GM	
Satisfacción ciudadana con las infraestructuras culturales municipales.	<i>Media en una escala de 0 a 10</i>	C	
Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal			

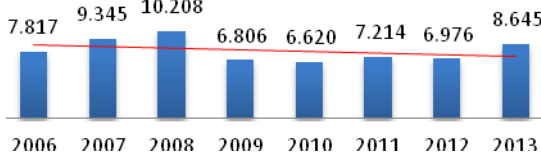
Indicadores de Acción

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Cultura.	<i>Porcentaje</i>	GM	

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Gasto no financiero en cultura por habitante.	Ratio de € por hab	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>62,19</td><td>68,01</td><td>68,17</td><td>77,88</td><td>82,78</td><td>79,05</td><td>36,49</td><td>45,75</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	62,19	68,01	68,17	77,88	82,78	79,05	36,49	45,75
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	62,19	68,01	68,17	77,88	82,78	79,05	36,49	45,75													
Gasto operativo en cultura por habitante.	Ratio de € por hab	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>42,61</td><td>46,66</td><td>49,11</td><td>56,32</td><td>40,57</td><td>54,32</td><td>35,77</td><td>43,18</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	42,61	46,66	49,11	56,32	40,57	54,32	35,77	43,18
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	42,61	46,66	49,11	56,32	40,57	54,32	35,77	43,18													
Instituciones culturales públicas y fundaciones de gran impacto.	Total de instituciones	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>24</td><td>27</td><td>28</td><td>28</td><td>26</td><td>23</td><td>23</td><td></td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	24	27	28	28	26	23	23	
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	24	27	28	28	26	23	23														
Superficie de infraestructuras culturales de gestión municipal.	Total de m2	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>262.381</td><td>301.565</td><td>304.066</td><td>339.100</td><td>358.074</td><td>446.830</td><td>428.642</td><td></td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	262.381	301.565	304.066	339.100	358.074	446.830	428.642	
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	262.381	301.565	304.066	339.100	358.074	446.830	428.642														
Superficie de bibliotecas públicas de la Ciudad de Madrid por 1.000 habitantes.	Ratio de m2 por 1000 hab	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>19,61</td><td>23,87</td><td>24,35</td><td>20,96</td><td>24,08</td><td>24,13</td><td>25,26</td><td>28,94</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	19,61	23,87	24,35	20,96	24,08	24,13	25,26	28,94
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	19,61	23,87	24,35	20,96	24,08	24,13	25,26	28,94													
Superficie de bibliotecas públicas de la Ciudad de Madrid.	Total de m2	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>62.857</td><td>74.758</td><td>78.241</td><td>68.241</td><td>78.799</td><td>78.799</td><td>81.680</td><td>92.829</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	62.857	74.758	78.241	68.241	78.799	78.799	81.680	92.829
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	62.857	74.758	78.241	68.241	78.799	78.799	81.680	92.829													

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Puntos de servicio de préstamo bibliotecario.	Total de puntos	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>59</td><td>63</td><td>63</td><td>63</td><td>65</td><td>65</td><td>65</td><td>66</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	59	63	63	63	65	65	65	66
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	59	63	63	63	65	65	65	66													
Infraestructuras culturales de gestión municipal.	Total de infraestructuras	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>134</td><td>143</td><td>145</td><td>149</td><td>156</td><td>156</td><td>154</td><td></td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	134	143	145	149	156	156	154	
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	134	143	145	149	156	156	154														
Salas en teatros públicos de la Ciudad de Madrid.	Total de salas	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>12</td><td>14</td><td>14</td><td>14</td><td>15</td><td>15</td><td>14</td><td></td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	12	14	14	14	15	15	14	
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	12	14	14	14	15	15	14														
Espectáculos de artes escénicas, música, cine y audiovisuales en espacios metropolitanos.	Total de espectáculos	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>334</td><td>271</td><td>250</td><td>280</td><td>226</td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	334	271	250	280	226			
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	334	271	250	280	226																
Espectadores en espacios escénicos metropolitanos de titularidad y gestión municipal.	Total de espectadores	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>279.800</td><td>472.835</td><td>449.328</td><td>563.153</td><td>518.791</td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	279.800	472.835	449.328	563.153	518.791			
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	279.800	472.835	449.328	563.153	518.791																
Actos culturales programados por los servicios culturales de los Distritos.	Total de actos	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>7.010</td><td>8.577</td><td>8.741</td><td>8.692</td><td>9.292</td><td>9.022</td><td>7.015</td><td>7.013</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	7.010	8.577	8.741	8.692	9.292	9.022	7.015	7.013
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	7.010	8.577	8.741	8.692	9.292	9.022	7.015	7.013													

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Participantes en talleres y cursos realizados en los centros socioculturales de los Distritos.	Total de personas	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Participantes</th><td>69.169</td><td>103.524</td><td>101.169</td><td>98.270</td><td>101.538</td><td>67.478</td><td>92.709</td><td>88.942</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Participantes	69.169	103.524	101.169	98.270	101.538	67.478	92.709	88.942
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Participantes	69.169	103.524	101.169	98.270	101.538	67.478	92.709	88.942													
Talleres y cursos realizados en los centros culturales y socio-culturales de los Distritos.	Total de talleres y cursos	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Talleres y cursos</th><td>4.907</td><td>5.210</td><td>5.145</td><td>4.973</td><td>5.035</td><td>5.009</td><td>4.699</td><td>4.558</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Talleres y cursos	4.907	5.210	5.145	4.973	5.035	5.009	4.699	4.558
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Talleres y cursos	4.907	5.210	5.145	4.973	5.035	5.009	4.699	4.558													
Satisfacción ciudadana con la oferta cultural de la ciudad.	Indicador de satisfacción escala 0-100	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td></tr> <tr><th>Satisfacción</th><td>62,1</td><td></td><td></td><td>70,1</td><td></td><td></td><td>66,5</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Satisfacción	62,1			70,1			66,5		
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012														
Satisfacción	62,1			70,1			66,5														
Visitantes de los principales museos de la Ciudad de Madrid.	Miles de visitantes	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Visitantes (Miles)</th><td>7.978</td><td>8.728</td><td>8.364</td><td>8.632</td><td>9.179</td><td>9.831</td><td>17.306</td><td>17.763</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Visitantes (Miles)	7.978	8.728	8.364	8.632	9.179	9.831	17.306	17.763
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Visitantes (Miles)	7.978	8.728	8.364	8.632	9.179	9.831	17.306	17.763													
Visitas a museos municipales.	Miles de visitantes	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Visitas (Miles)</th><td>679</td><td>715</td><td>721</td><td>645</td><td>580</td><td>654</td><td>755</td><td>811</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Visitas (Miles)	679	715	721	645	580	654	755	811
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Visitas (Miles)	679	715	721	645	580	654	755	811													
Visitas a contenidos culturales del portal esmadrid.com.	Total de visitas	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Visitas (Millones)</th><td>1.224</td><td>2.151</td><td>3.292</td><td>3.934</td><td>2.876</td><td>2.486</td><td>2.942</td><td></td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Visitas (Millones)	1.224	2.151	3.292	3.934	2.876	2.486	2.942	
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Visitas (Millones)	1.224	2.151	3.292	3.934	2.876	2.486	2.942														

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Permisos de rodajes cinematográficos.	Total de permisos	GM	
Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal			

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 2013 era el siguiente:

Proyectos	Objetivos estratégicos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Construcción de Centros Culturales	Facilitar el acceso al deporte y la cultura con instalaciones próximas de calidad y un programa amplio de actividades y servicios	3	2	-	1	-
	Favorecer un desarrollo equilibrado del territorio basado en un crecimiento sostenible					
Cultura y Ciudad: Espacios e Instituciones Culturales	Difundir una identidad cultural de ciudad comprometida con la creación y respetuosa de su patrimonio	14	2	5	1	6
	Asegurar el turismo como sector impulsor de la economía madrileña					
Cultura y Ciudad: Eventos Culturales	Asegurar el turismo como sector impulsor de la economía madrileña	13	1	10	-	2
	Difundir una identidad cultural de ciudad comprometida con la creación y respetuosa de su patrimonio					
Cultura y Ciudad: Patrimonio Monumental	Asegurar el turismo como sector impulsor de la economía madrileña	7	-	-	-	7

Proyectos	Objetivos estratégicos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
	Difundir una identidad cultural de ciudad comprometida con la creación y respetuosa de su patrimonio					
	Transformar el centro urbano en un espacio más habitable, integrado y competitivo					
Cultura y Ciudad: Programación Cultural	Asegurar el turismo como sector impulsor de la economía madrileña	7	-	7	-	-
	Difundir una identidad cultural de ciudad comprometida con la creación y respetuosa de su patrimonio					
Cultura y Creación: Apoyo a la creación	Difundir una identidad cultural de ciudad comprometida con la creación y respetuosa de su patrimonio	11	1	8	2	-
Cultura y Creación: Matadero Madrid	Difundir una identidad cultural de ciudad comprometida con la creación y respetuosa de su patrimonio	11	5	4	-	2
	Asegurar el turismo como sector impulsor de la economía madrileña					
Cultura y Memoria: Conde Duque	Asegurar el turismo como sector impulsor de la economía madrileña	8	4	2	-	2
	Difundir una identidad cultural de ciudad comprometida con la creación y respetuosa de su patrimonio					
Plan Estratégico de Cultura para la ciudad de Madrid	Difundir una identidad cultural de ciudad comprometida con la creación y respetuosa de su patrimonio	4	2	1	1	-
Programa de Proximidad Cultural	Facilitar el acceso al deporte y la cultura con instalaciones próximas de calidad y un programa amplio de actividades y servicios	7	-	7	-	-

Proyectos	Objetivos estratégicos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Red unificada de bibliotecas públicas de Madrid	Facilitar el acceso al deporte y la cultura con instalaciones próximas de calidad y un programa amplio de actividades y servicios	11	2	3	-	6
	Favorecer un desarrollo equilibrado del territorio basado en un crecimiento sostenible					
Total		96	19	47	5	25

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 la **Carta de Servicios de Actividades Socioculturales** aprobada el 17 de marzo de 2011. Como Anexo 2 de esta Memoria se recoge el [Informe 2013 de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid](#) en el que se detallan todos los compromisos, indicadores y datos correspondientes, de estas Cartas de Servicios tras su Evaluación 2013.

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

Fecha Aprobación: 16 de abril de 2009
 Fecha Evaluación 2013: 7 de abril de 2014

La Red de Bibliotecas Públicas Municipales es un **servicio público** 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,...).

Compromisos	Totales	19
	Excluidos SyR	18
Indicadores	Totales	38
	Excluidos SyR	34
	Cumplidos	36
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	94'73%

Carta de Servicios de Actividades Socioculturales de los Distritos

Fecha Aprobación: 17 de marzo de 2011
 Fecha Evaluación 2013: 25 de junio de 2014

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.

Compromisos	Totales	9
	Excluidos SyR	8
Indicadores	Totales	17
	Excluidos SyR	13
	Cumplidos	14
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	82'35%

Opinión de la ciudadanía

Desde el Área de Acción de Cultura en 2013 se han realizado dos estudios de opinión que puede consultarse en sitio web del [Observatorio de la Ciudad](http://Observatorio.de.la.Ciudad) en madrid.es.

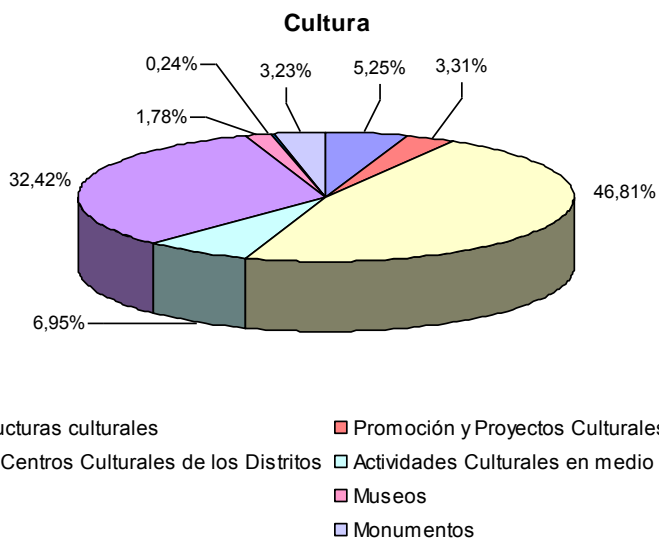
Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
Encuesta de usuarios de bibliotecas municipales. 2013 2013/019/Estudios de Satisfacción de Usuarios	Dirección General de Bibliotecas y Archivos.	Puntuación media en escala de 0 a 10: <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción con el horario: 8,26 • Satisfacción con el trato recibido: 8,97 • Satisfacción con las infraestructuras e instalaciones: 7,29 • Satisfacción con las colecciones y fondo documental: 6,87 • Satisfacción con la información y orientación bibliográfica: 8,76 • Satisfacción global con el servicio de bibliotecas: 8,29
Encuesta de satisfacción de los usuarios del servicio de acceso a internet en las bibliotecas municipales de Madrid 2013/003/Estudios de Satisfacción de Usuarios	Subdirección General de Bibliotecas y Archivos. Dirección General de Bibliotecas y Archivos.	Puntuación media en escala de 0 a 10: <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción general con el servicio de internet en las bibliotecas municipales: 7,2 • Satisfacción con el tiempo de espera: 7,5 • Satisfacción con la facilidad de acceso: 6,8 • Satisfacción con el software: 5,9 • Satisfacción con los filtrados: 5,4

Sugerencias y Reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Cultura”, las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones formuladas suponen el **2,69%** (1.250) del total de las tramitadas en 2013 (1.250 = 1.237 Cultura SYR + 13 Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio). Por tipo de escrito, en SYR se han recibido 310 sugerencias, 892 reclamaciones y 35 felicitaciones

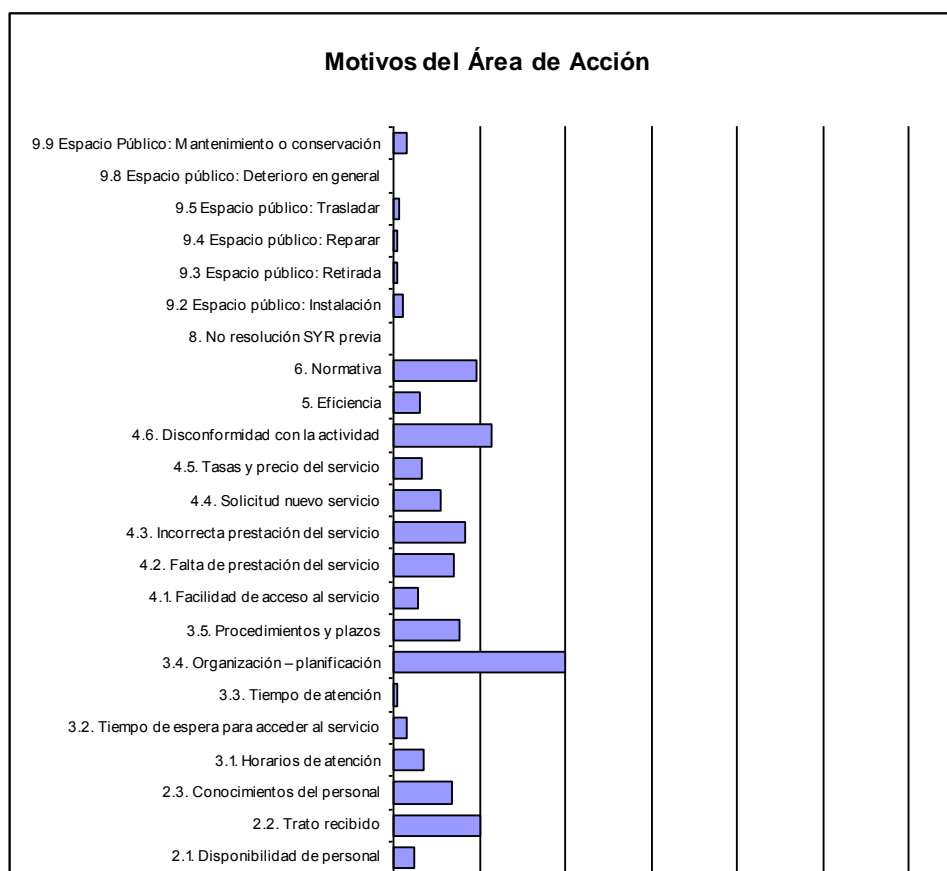
El desglose por **submaterias** de las tramitadas en aplicación municipal SYR, sin tener en cuenta las gestionadas por empresas municipales, es el siguiente:

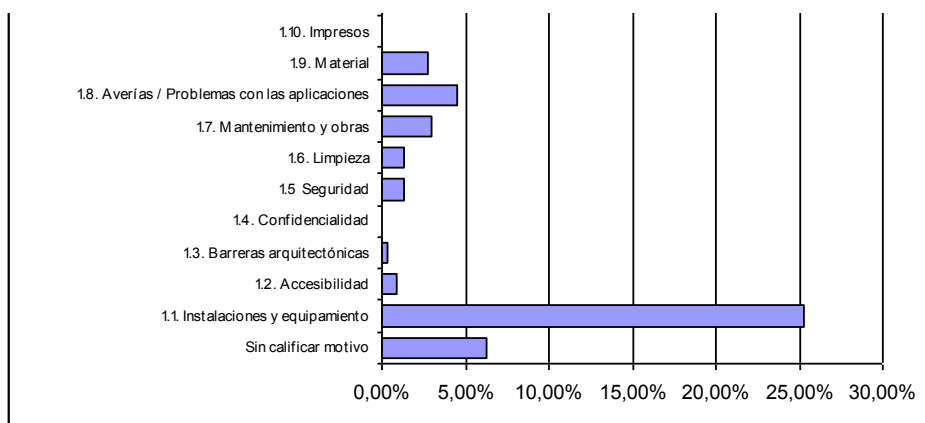
SUBMATERIA	SOLICITUDES	PORCENTAJE
Otras infraestructuras culturales	65	5,25%
Promoción y Proyectos Culturales	41	3,31%
Actividades en Centros Culturales de los Distritos	579	46,81%
Actividades Culturales en medio abierto	86	6,95%
Bibliotecas	401	32,42%
Museos	22	1,78%
Archivos	3	0,24%
Monumentos	40	3,23%
Total	1.237	100,00%



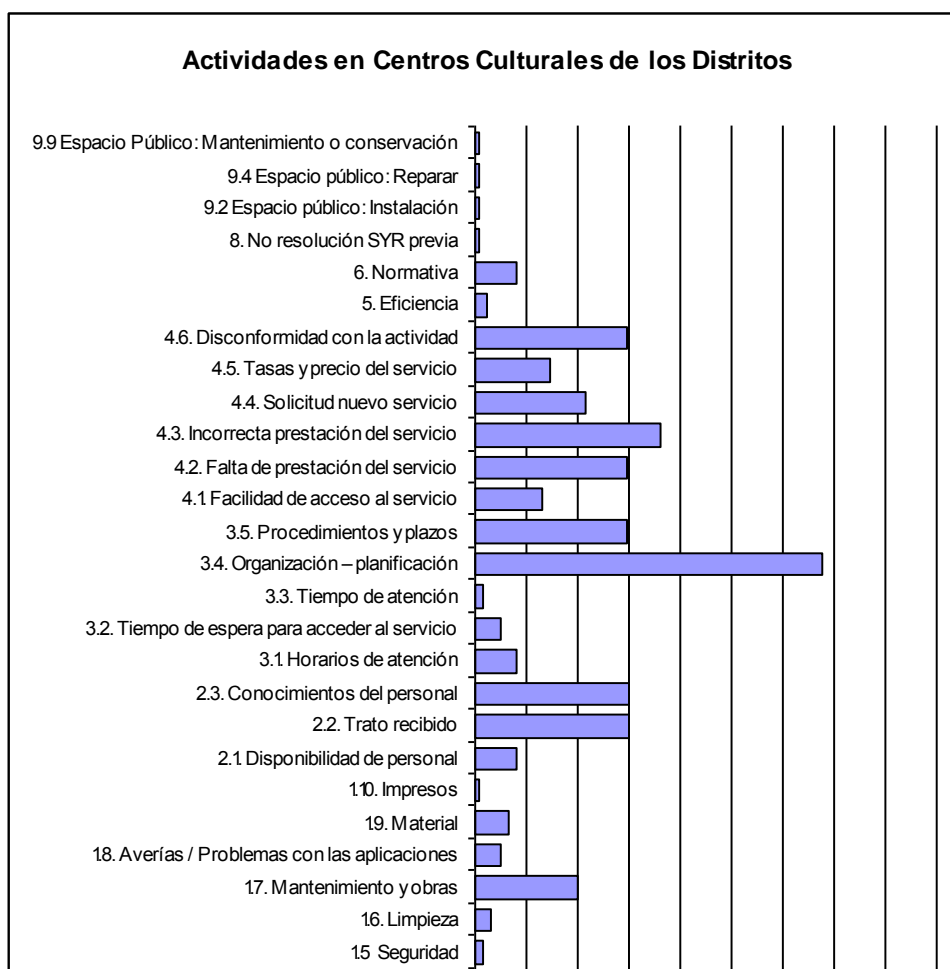
(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2014.

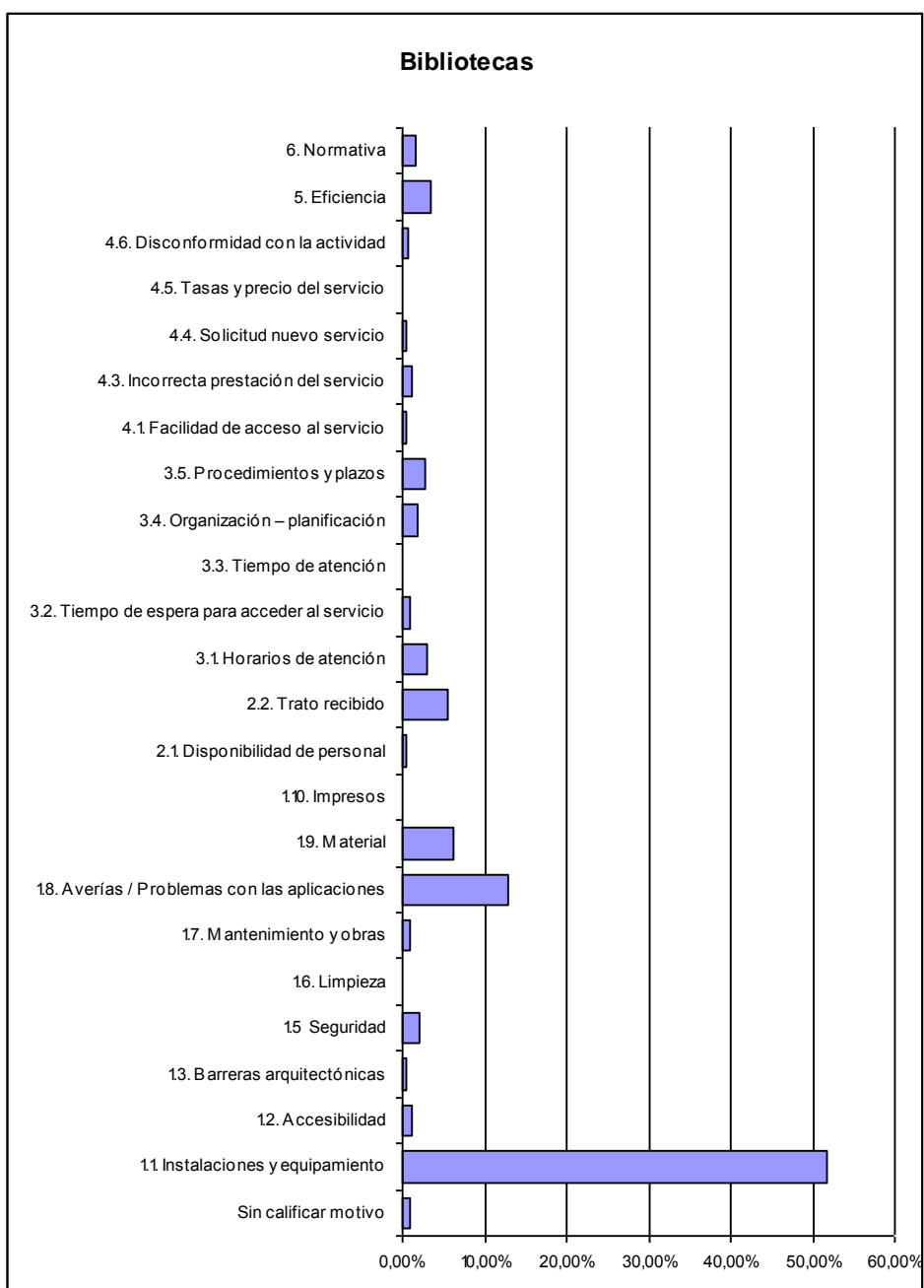
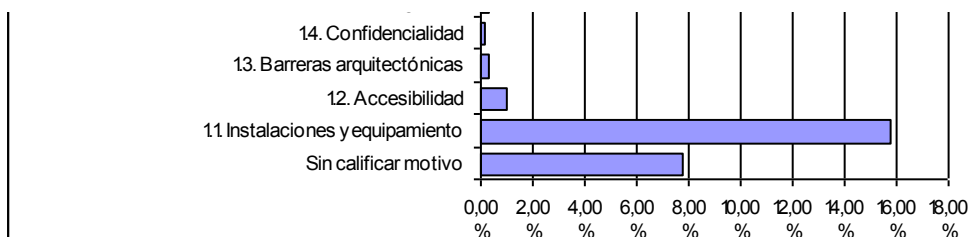
Los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR para toda el Área de Acción, son los siguientes:





Centrándonos en las **submaterias** que han tenido más de **100 solicitudes**, los **motivos de presentación** de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR han sido los siguientes:





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

Submateria	Tiempo medio contestación	Contestadas (01/04/2014)	Total Submateria	Sin contestar	% menos 15 días	% menor o igual a 30 días
Promoción y Proyectos Culturales	44,81	41	41	0	76,00	91,88
Actividades en Centros Culturales de los Distritos	36,75	571	579	8	30,00	80,00
Actividades Culturales en medio abierto	25,47	76	86	10	44,68	72,34
Bibliotecas	21,95	396	401	5	86,49	97,05
Museos	38,23	22	22	0	58,70	83,81
Archivos	17,42	3	3	0	45,83	75,00
Monumentos	22,22	39	40	1	83,33	88,89
Otras infraestructuras culturales	48,27	63	65	2	100,00	100,00

2.3. Deporte

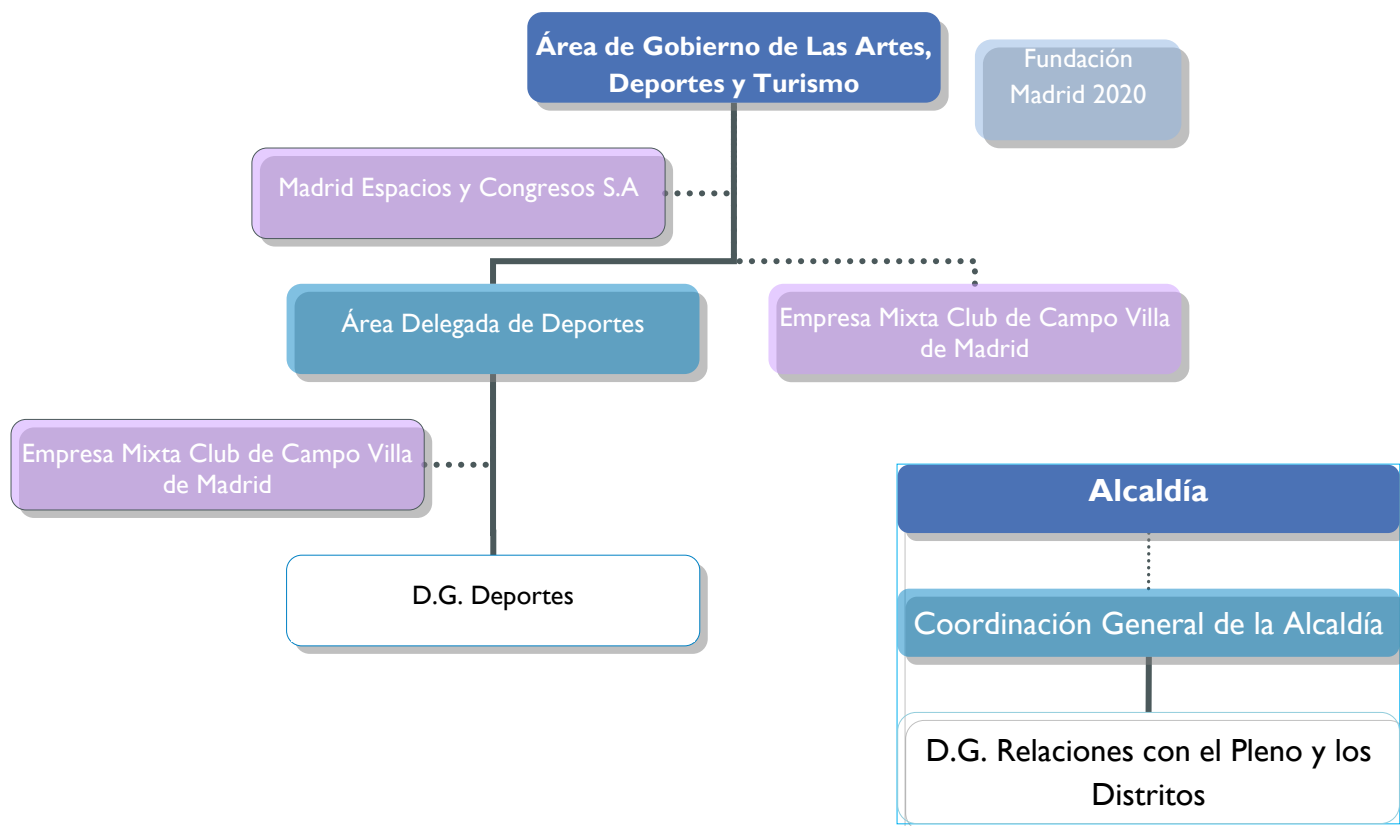
Ámbito de actuación y recursos

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.

- Gestión de la política deportiva del Ayuntamiento.
- Elaboración de disposiciones normativas en materia deportiva.
- Planificación, gestión y coordinación de los programas, escuelas y competiciones deportivas generales y de los Centros Deportivos Municipales (programas deportivos anuales, servicios médico-deportivos, etc).
- Dirección y coordinación de la realización de eventos deportivos que se celebren en la ciudad de Madrid.
- Gestión y mantenimiento de la red de Equipamientos Deportivos Municipales (Centros Deportivos Municipales y otros equipamientos).
- Planificación de la construcción de nuevas instalaciones deportivas y ejecución de proyectos de mejora de las infraestructuras deportivas y nuevas unidades.
- Desarrollo de programas de fomento del deporte y de subvenciones dirigidos a las federaciones y entidades deportivas.
- Ejecución de las actividades relacionadas con la candidatura olímpica de Madrid.
- Participación en las modificaciones del Plan General de Ordenación Urbana, al objeto de establecer una distribución de equipamientos deportivos en la ciudad.

Estructura orgánica 2013



Presupuesto del Área de Acción “Deportes”

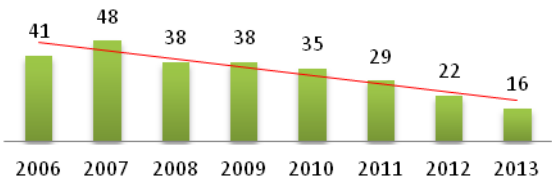
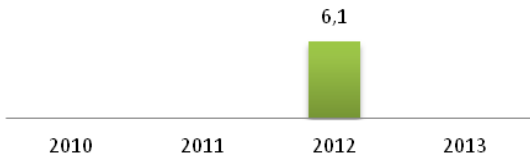
Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Deportes en 2013	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	136.340.712,64 €
Empresas Municipales	20.177.760,46 €
Total Ayuntamiento, Organismos Autónomos y Empresas Municipales	156.518.473,10 €
Eliminaciones	-17.867.602,02 €
Total consolidado	138.650.871,08 €

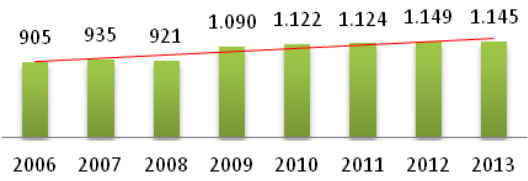
Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayuntamiento de Madrid y los OAAA por programas presupuestarios para el Área de Acción de "Deportes".
Datos consolidados con eliminaciones a Empresas.

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con programas prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
34101	ACTUACIONES DEPORTIVAS EN DISTRITOS	93.294.431,22	-4.320,0	93.290.111,2
34102	COORDINACIÓN Y FOMENTO DEL DEPORTE	18.870.893,08	-2.035.867,8	16.835.025,3
91219	ÁREA DELEGADA DE DEPORTES	238.239,00		238.239,0
91213	ÁREA DE GOB. DE LAS ARTES, DEPORTES Y TURISMO	370.881,61		370.881,6
33000	DIR.Y GEST. ADV. DE LAS ARTES, DEPORTES Y TURISMO	22.806.967,38	-15.827.414,3	6.979.553,1
93301	GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO	759.300,36		759.300,4
Total Deporte		136.340.712,64	-17.867.602,0	118.473.110,62

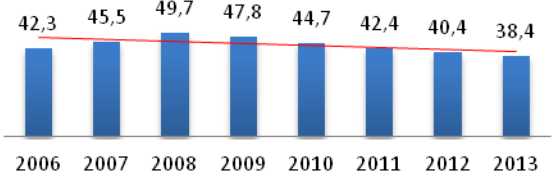
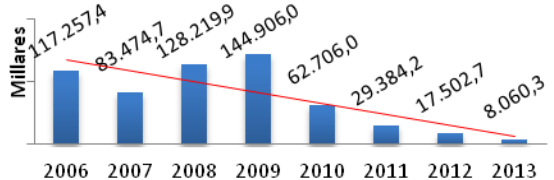
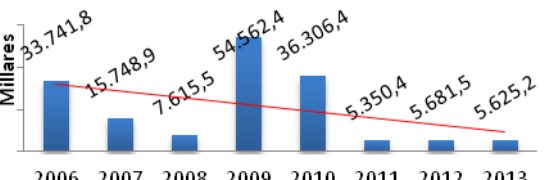
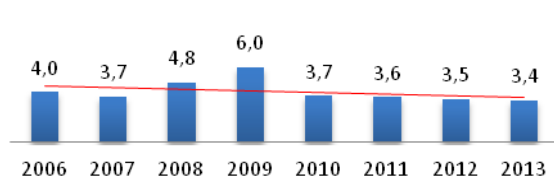
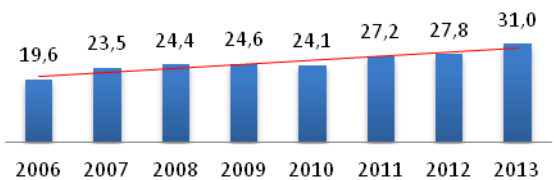
Principales indicadores

Indicadores Estratégicos

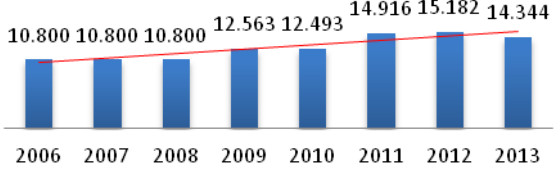
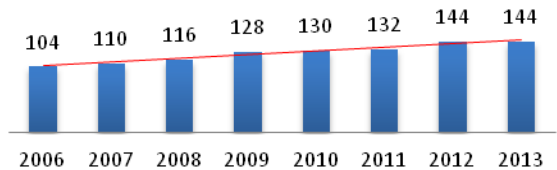
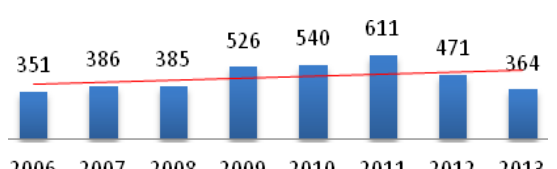
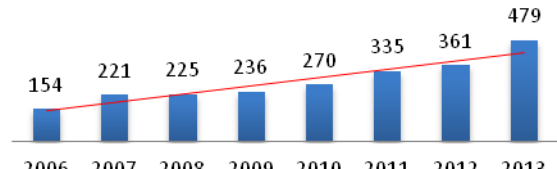
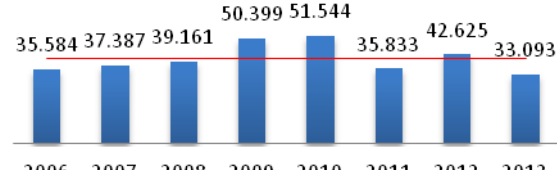
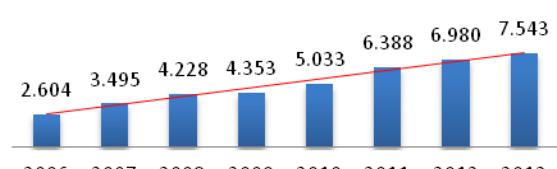
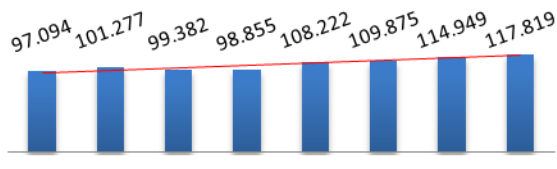
EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO																				
CIUDAD COHESIONADA	Facilitar el acceso al deporte y la cultura con instalaciones próximas de calidad y un programa amplio de actividades y servicios																				
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Eventos deportivos de carácter internacional.	Total de eventos	C	 <table border="1"> <caption>Evolution of international sports events</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Eventos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2006</td><td>41</td></tr> <tr><td>2007</td><td>48</td></tr> <tr><td>2008</td><td>38</td></tr> <tr><td>2009</td><td>38</td></tr> <tr><td>2010</td><td>35</td></tr> <tr><td>2011</td><td>29</td></tr> <tr><td>2012</td><td>22</td></tr> <tr><td>2013</td><td>16</td></tr> </tbody> </table>	Año	Eventos	2006	41	2007	48	2008	38	2009	38	2010	35	2011	29	2012	22	2013	16
Año	Eventos																				
2006	41																				
2007	48																				
2008	38																				
2009	38																				
2010	35																				
2011	29																				
2012	22																				
2013	16																				
Satisfacción ciudadana con las actividades e instalaciones deportivas municipales.	Media en escala 0-10	C	 <table border="1"> <caption>Average citizen satisfaction</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Media</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2010</td><td></td></tr> <tr><td>2011</td><td></td></tr> <tr><td>2012</td><td>6,1</td></tr> <tr><td>2013</td><td></td></tr> </tbody> </table>	Año	Media	2010		2011		2012	6,1	2013									
Año	Media																				
2010																					
2011																					
2012	6,1																				
2013																					

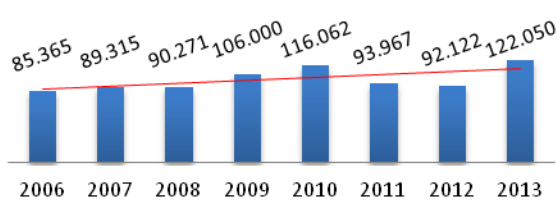
Superficie de instalaciones deportivas por 1.000 habitantes.	<i>Ratio m2 x 1000 hab</i>	GM	
Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal			

Indicadores de Acción

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Gasto operativo en deportes por habitante.	<i>Ratio de € por hab</i>	GM	
Inversión en instalaciones deportivas.	<i>Total de euros</i>	GM	
Inversión en infraestructuras deportivas desde los Distritos.	<i>Total de euros</i>	GM	
Porcentaje del presupuesto municipal dedicado a Deporte.	<i>Porcentaje</i>	GM	
Porcentaje del gasto en deporte financiado por las tarifas.	<i>Porcentaje del gasto</i>	GM	

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Superficie de instalaciones deportivas municipales.	Total de m2	GM	
Centros Deportivos de titularidad municipal puestos a disposición de la ciudadanía.	Total de centros	GM	
Servicios de los centros deportivos municipales por habitante.	Ratio de usos por hab	GM	
Servicios de los centros deportivos municipales.	Total de usos	GM	
Índice de ocupación de Clases y Escuelas Deportivas.	Porcentaje de plazas ocupadas	GM	
Actos deportivos promocionados por el Ayuntamiento.	Total de actos	GM	
Centros escolares beneficiarios de cesión de instalaciones deportivas municipales.	Total de centros	GM	

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Escolares beneficiarios de las cesiones de instalaciones deportivas a centros escolares.	Total de escolares	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>10.800</td><td>10.800</td><td>10.800</td><td>12.563</td><td>12.493</td><td>14.916</td><td>15.182</td><td>14.344</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	10.800	10.800	10.800	12.563	12.493	14.916	15.182	14.344
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	10.800	10.800	10.800	12.563	12.493	14.916	15.182	14.344													
Escuelas deportivas en colaboración con entidades deportivas.	Total de escuelas	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>104</td><td>110</td><td>116</td><td>128</td><td>130</td><td>132</td><td>144</td><td>144</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	104	110	116	128	130	132	144	144
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	104	110	116	128	130	132	144	144													
Cesión de instalaciones deportivas municipales a clubs deportivos.	Total de clubs	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>351</td><td>386</td><td>385</td><td>526</td><td>540</td><td>611</td><td>471</td><td>364</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	351	386	385	526	540	611	471	364
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	351	386	385	526	540	611	471	364													
Escuelas municipales de promoción deportiva en los colegios.	Total de escuelas	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>154</td><td>221</td><td>225</td><td>236</td><td>270</td><td>335</td><td>361</td><td>479</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	154	221	225	236	270	335	361	479
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	154	221	225	236	270	335	361	479													
Participantes en las escuelas deportivas infantiles promovidas por el Ayuntamiento.	Media de participantes	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>35.584</td><td>37.387</td><td>39.161</td><td>50.399</td><td>51.544</td><td>35.833</td><td>42.625</td><td>33.093</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	35.584	37.387	39.161	50.399	51.544	35.833	42.625	33.093
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	35.584	37.387	39.161	50.399	51.544	35.833	42.625	33.093													
Participantes en escuelas deportivas en centros escolares.	Total de participantes	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>2.604</td><td>3.495</td><td>4.228</td><td>4.353</td><td>5.033</td><td>6.388</td><td>6.980</td><td>7.543</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	2.604	3.495	4.228	4.353	5.033	6.388	6.980	7.543
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	2.604	3.495	4.228	4.353	5.033	6.388	6.980	7.543													
Participantes en los Juegos Deportivos Municipales y Escolares.	Total de participantes	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>97.094</td><td>101.277</td><td>99.382</td><td>98.855</td><td>108.222</td><td>109.875</td><td>114.949</td><td>117.819</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	97.094	101.277	99.382	98.855	108.222	109.875	114.949	117.819
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	97.094	101.277	99.382	98.855	108.222	109.875	114.949	117.819													

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Participantes en actividades físico deportivas de los Centros Deportivos Municipales.	Media de alumnos inscritos	GM	
Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal			

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 2013 era el siguiente:

Proyectos	Objetivos estratégicos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Mejora de infraestructuras deportivas	Facilitar el acceso al deporte y la cultura con instalaciones próximas de calidad y un programa amplio de actividades y servicios	25	1	24	-	-
Mejora de la gestión de las instalaciones y servicios deportivos	Facilitar el acceso al deporte y la cultura con instalaciones próximas de calidad y un programa amplio de actividades y servicios	6	2	4	-	-
Nuevas infraestructuras deportivas	Favorecer un desarrollo equilibrado del territorio basado en un crecimiento sostenible	17	2	5	-	10
	Facilitar el acceso al deporte y la cultura con instalaciones próximas de calidad y un programa amplio de actividades y servicios					
Nuevos programas deportivos	Facilitar el acceso al deporte y la cultura con instalaciones próximas de calidad y un programa amplio de actividades y servicios	13	4	5	3	1
Total		61	9	38	3	11

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 las Competiciones Deportivas**, y la **Carta de Servicios de Medicina Deportiva y Psicomotricidad**, 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. Como Anexo 2 de esta Memoria se recoge el [Informe 2013 de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid](#) en el que se detallan todos los compromisos, indicadores y datos correspondientes, de estas Cartas de Servicios tras su Evaluación 2013.

Carta de Servicios de los Servicios Deportivos

Fecha Aprobación: 20 de julio de 2006

Fecha Evaluación 2013: 27 de marzo de 2014

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 se manifiesta nuevamente el compromiso con la calidad y la mejora continua de los servicios deportivos.

Compromisos	Totales	10
	Excluidos SyR	9
Indicadores	Totales	40
	Excluidos SyR	36
	Cumplidos	35
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	87'5%

Carta de Servicios de Clases y Escuelas Deportivas

Fecha Aprobación: 26 de octubre de 2006
 Fecha Evaluación 2013: 28 de marzo de 2014

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 28 de marzo de 2014.

Compromisos	Totales	13
	Excluidos SyR	12
Indicadores	Totales	34
	Excluidos SyR	30
	Cumplidos	24
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	70'58%

Carta de Servicios de las Competiciones Deportivas

Fecha Aprobación: 26 de octubre de 2006
 Fecha Evaluación 2013: 28 de marzo de 2014

Los **servicios** que integra las **Competiciones Deportivas** del Ayuntamiento de Madrid y que son objeto de 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.

Compromisos	Totales	8
	Excluidos SyR	7
Indicadores	Totales	20
	Excluidos SyR	16
	Cumplidos	13
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	65%

Carta de Servicios de Medicina Deportiva y Psicomotricidad

Fecha Aprobación: 26 de octubre de 2006
 Fecha Evaluación 2013: 28 de marzo de 2014

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.

Compromisos	Totales	8
	Excluidos SyR	7
Indicadores	Totales	23
	Excluidos SyR	19
	Cumplidos	19
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	82'60%

Opinión de la ciudadanía

Desde el Área de Acción de Deportes, a lo largo de 2013 se han realizado tres estudios sectoriales que pueden consultarse en sitio web del [Observatorio de la Ciudad](http://Observatorio.de.la.Ciudad.madrid.es) en madrid.es.

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
Encuesta de satisfacción de los usuarios de las actividades de competición del Ayuntamiento de Madrid. Temporada 2012_2013	D.G. de Deportes	<ul style="list-style-type: none"> ○ Juegos deportivos municipales (Puntuación media en escala de 0 a 10): <ul style="list-style-type: none"> ▪ Grado de satisfacción global: 6,48 ▪ Satisfacción con el proceso de inscripción: 5,94

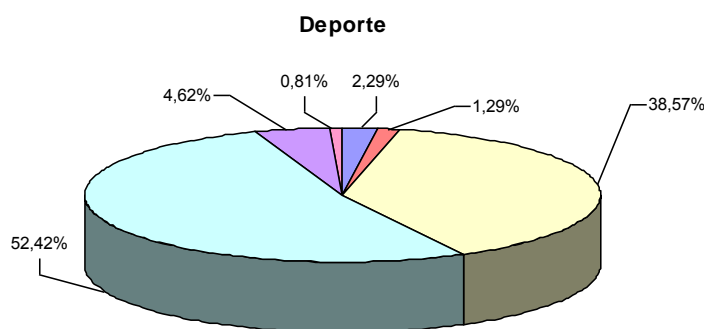
Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
2013/002/Estudios de satisfacción de usuarios		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Satisfacción con la inscripción a través de la web: 7,13) ▪ Satisfacción con la publicación del calendario: 7,13 ▪ Satisfacción con la publicación de resultados y clasificaciones: 6,70 ▪ Satisfacción con la organización de la competición: 6,41 ▪ Satisfacción con las unidades deportivas donde se celebra la competición: 5,47 ▪ Satisfacción con los vestuarios: 5,23 ▪ Satisfacción con la puntualidad en el inicio de las actividades: 7,19 <p>○ Torneos municipales trofeo Marca (Puntuación media en escala de 0 a 10):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Grado de satisfacción global: 6,09 ▪ Satisfacción con el proceso de inscripción: 5,87 ▪ Satisfacción con la inscripción a través de la web: 7,04 ▪ Satisfacción con la publicación del calendario: 6,69 ▪ Satisfacción con la publicación de resultados y clasificaciones: 6,14 ▪ Satisfacción con la organización de la competición: 6,26 ▪ Satisfacción con las unidades deportivas donde se celebra la competición: 5,59 ▪ Satisfacción con los vestuarios: 5,44 ▪ Satisfacción con la puntualidad en el inicio de las actividades: 7,29
<p>Encuesta de satisfacción de los usuarios del Programa de Actividades Deportivas Municipales en la Nieve 2013 Ayuntamiento de Madrid</p> <p>2013/001/Estudios de satisfacción de usuarios</p>	D.G. de Deportes	<p>Puntuación media en escala de 0 a 10:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Satisfacción global con el programa de actividades en la nieve: 8,23 ▪ Satisfacción con la información recibida: 7,60 ▪ Satisfacción con el transporte: 8,06 ▪ Satisfacción con el alojamiento y la restauración: 7,38 ▪ Satisfacción con las clases: 7,47 • Satisfacción con el material : 7,28 • Satisfacción con el servicio médico: 8,80 • Satisfacción global con los responsables: 8,05
Estudio de definición de audiencia en centros deportivos municipales del Ayuntamiento de Madrid 2013/027/OE	D. G de Deportes	

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, reclamaciones y felicitaciones formuladas suponen el **7,73 % (3.589)** del total de las tramitadas en 2013. (3.589 = 3.575 Deportes SYR + 14 Club de Campo Villa de Madrid). Por tipo de escrito, en SYR se han recibido 469 sugerencias, 3.036 reclamaciones y 70 felicitaciones.

El desglose por **submaterias** de las tramitadas en aplicación municipal SYR, sin tener en cuenta las gestionadas por empresas municipales, es el siguiente:

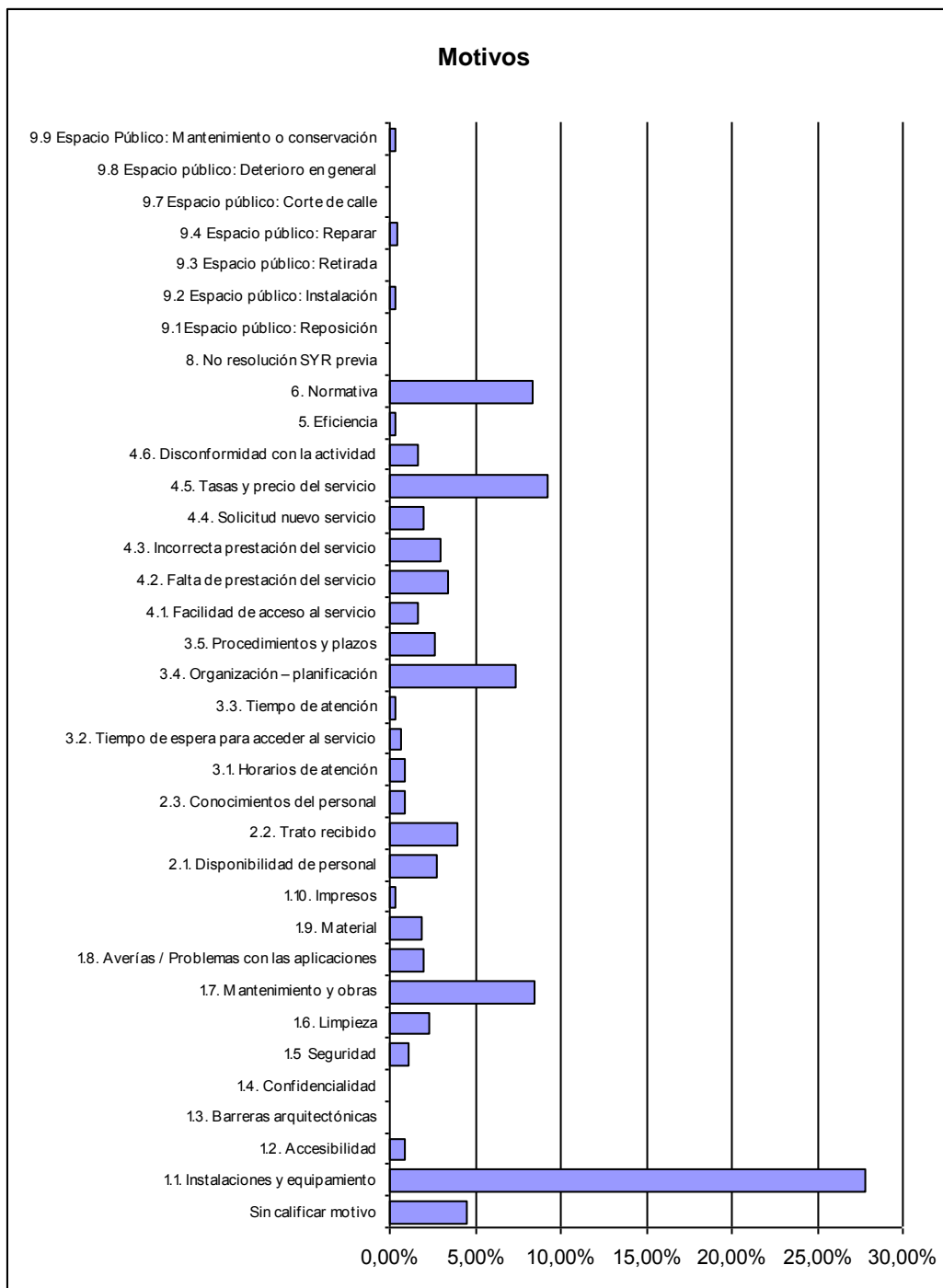
SUBMATERIA	SOLICITUDES	PORCENTAJE
Promoción Deportiva	82	2,29%
Diagnóstico/Plan Estratégico Deporte de Base	46	1,29%
Clases y Escuelas Deportivas	1.379	38,57%
Uso libre de instalaciones deportivas	1.874	52,42%
Torneos, Competiciones y Pruebas	165	4,62%
Servicios de Medicina Deportiva	29	0,81%
Total	3.575	100,00%



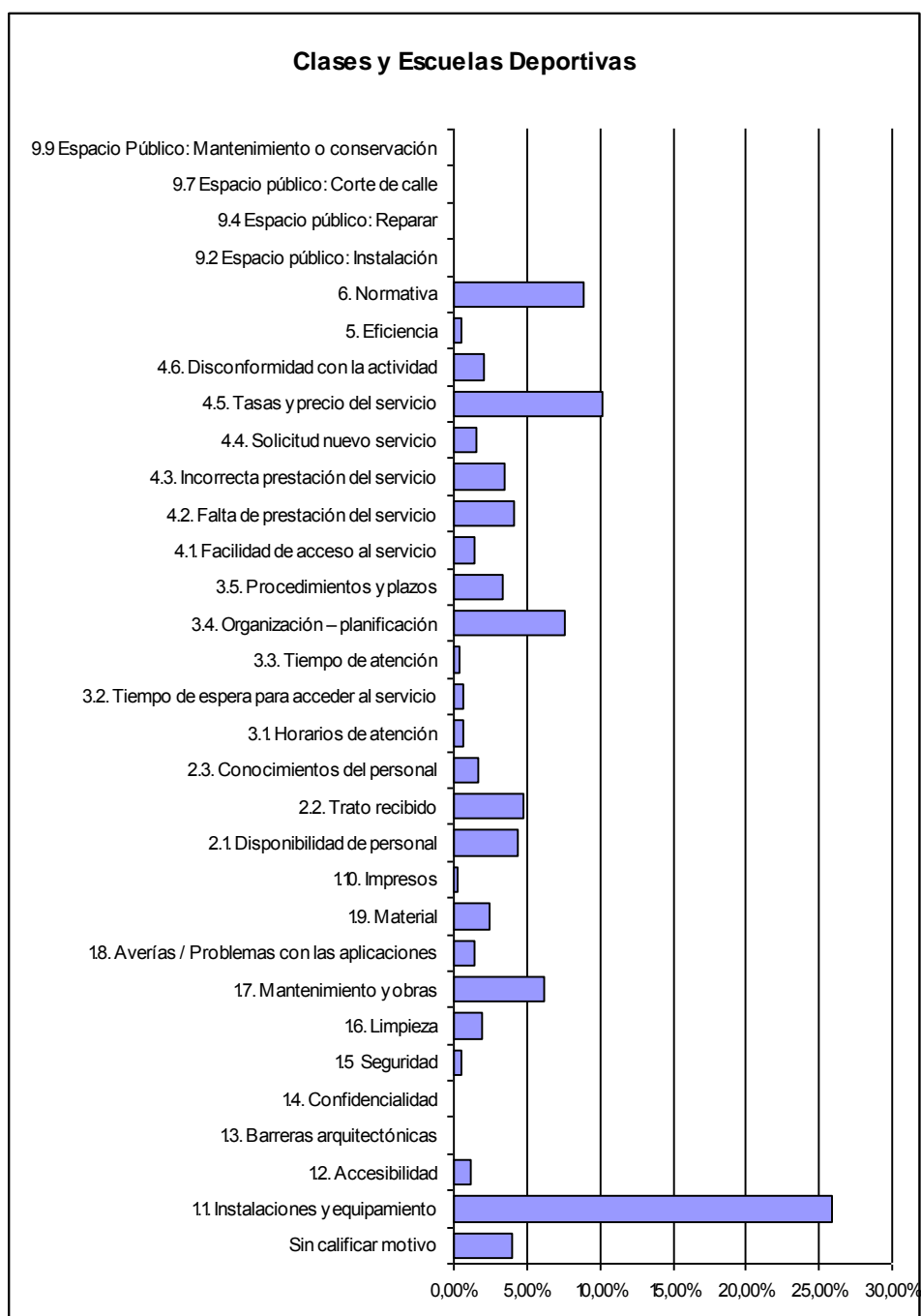
- Promoción Deportiva
- Diagnóstico/Plan Estratégico Deporte de Base
- Clases y Escuelas Deportivas
- Uso libre de instalaciones deportivas
- Torneos, Competiciones y Pruebas
- Servicios de Medicina Deportiva

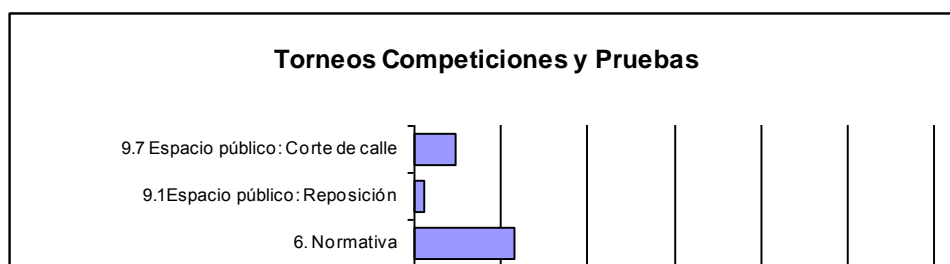
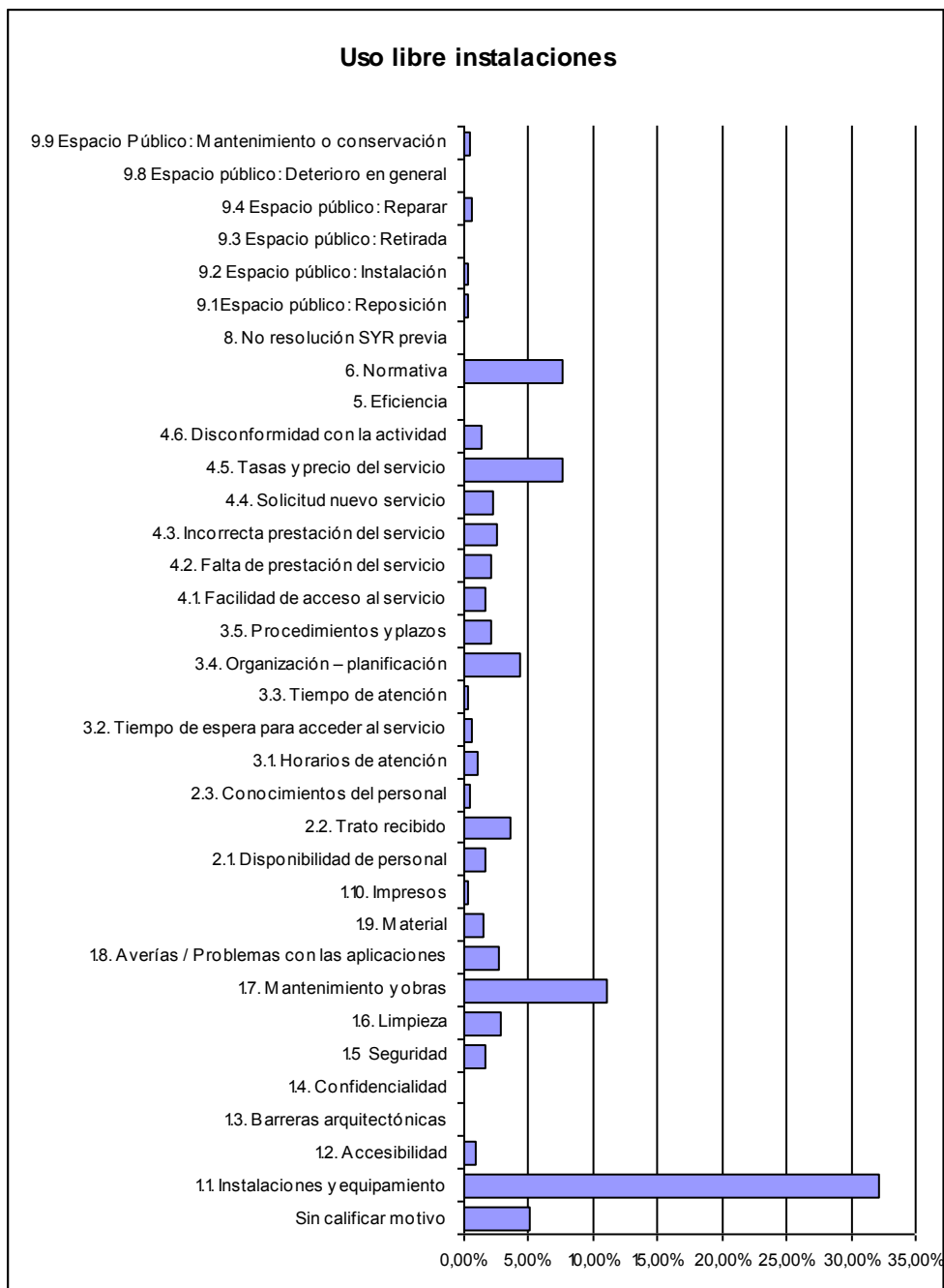
(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2014

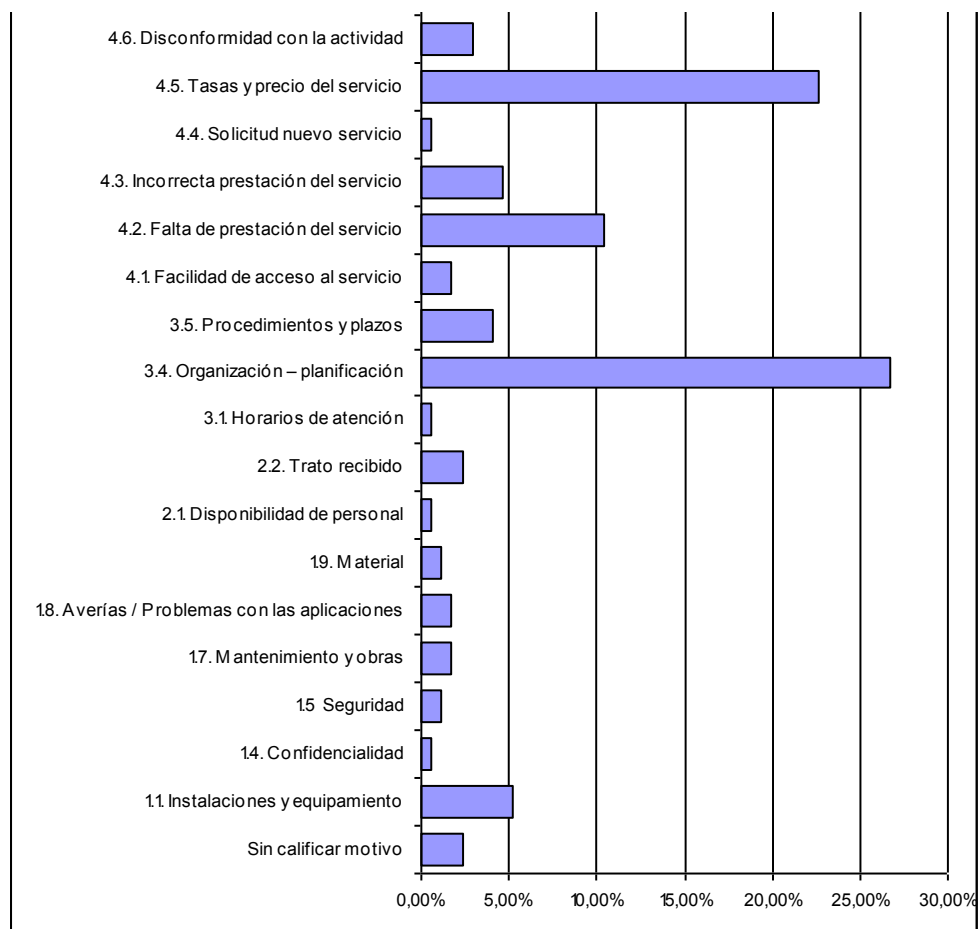
Los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR para toda el Área de Acción, son los siguientes:



Centrándonos en las **submaterias** que han tenido más de **100 solicitudes**, los **motivos de presentación** de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR han sido los siguientes:







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

Submatéria	Tiempo medio contestación	Contestadas (01/04/2014)	Total Submatéria	Sin contestar	% menos 15 días	% menor o igual a 30 días
Promoción Deportiva	21,74	81	82	1	72,53	76,92
Diagnóstico/Plan Estratégico Deporte de Base	14,54	46	46	0	88,46	88,46
Clases y Escuelas Deportivas	30,08	1.378	1.379	1	46,66	66,24
Uso libre de instalaciones deportivas	33,55	1.862	1.874	12	38,34	60,54
Torneos, Competiciones y Pruebas	17,88	165	165	0	66,29	79,21
Servicios de Medicina Deportiva	14,32	29	29	0	72,73	81,82

2.4. Desarrollo Económico y Tecnológico

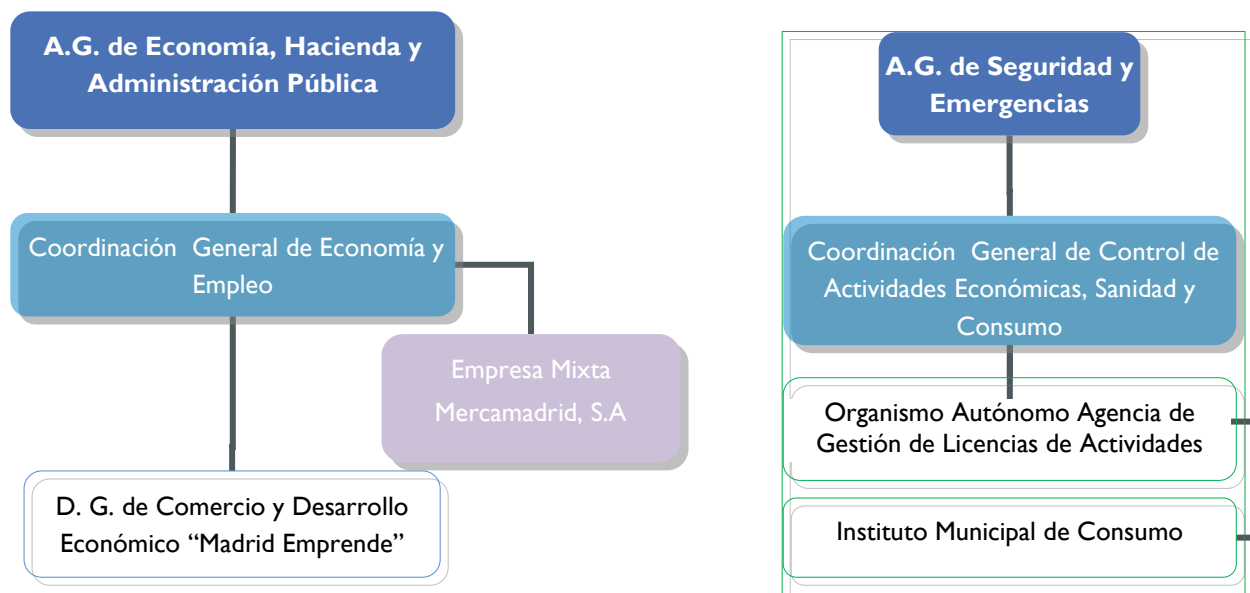
Ámbito de actuación y recursos

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** (Agencia de Actividades).

Estructura orgánica 2013



Presupuesto del Área de Acción "Desarrollo Económico y Tecnológico"

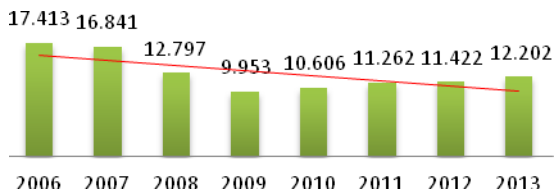
Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Desarrollo Económico y Tecnológico en 2013	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	42.064.903,33 €
Empresas Municipales	59.145.828,62 €
Total Ayuntamiento, Organismos Autónomos y Empresas Municipales	101.210.731,95 €
Eliminaciones	-147.855,04 €
Total consolidado	101.062.876,91 €

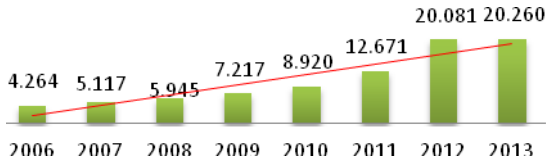
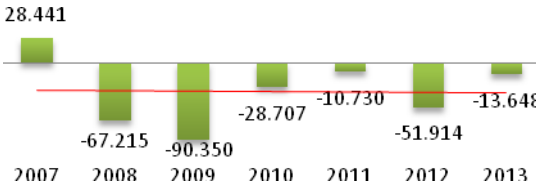
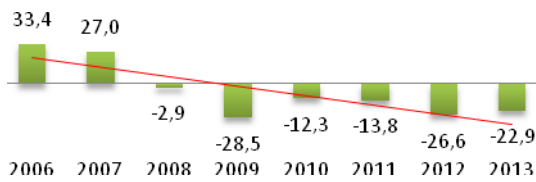
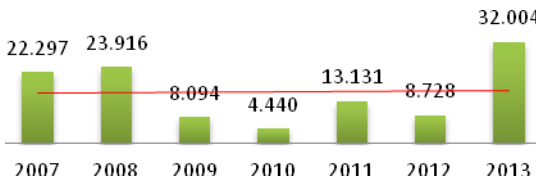
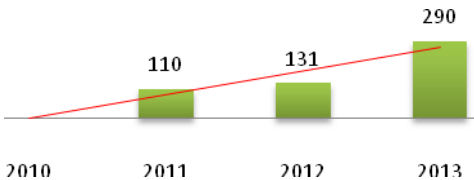
Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayuntamiento de Madrid y los OAAA por programas presupuestarios para el Área de Acción de “Desarrollo Económico y Tecnológico”. Datos consolidados con eliminaciones a Empresas.

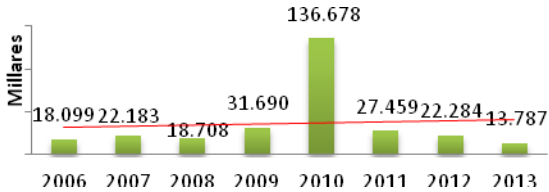
Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con programas prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
15109	GESTIÓN DE LICENCIAS DE ACTIVIDADES	10.733.986,41		10.733.986,4
31401	CONSUMO	16.578.575,12		16.578.575,1
43000	DIREC. Y GEST.ADMTVA. ECONOMÍA, EMPLEO Y PART.CIUD.	80.593,58		80.593,6
93100	DIREC.Y GEST ADMTVA. ECONOM, HDA. Y ADMÓN. PÚBLICA	1.389.973,86		1.389.973,9
43110	COMERCIO	3.235.439,02	-143.420,8	3.092.018,2
43310	ECONOMÍA	1.034.776,64		1.034.776,6
43311	DESARROLLO EMPRESARIAL	7.026.170,44		7.026.170,4
49102	INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA	1.890.732,91	-4.434,2	1.886.298,7
93302	EDIFICIOS	8.874,55		8.874,6
91210	ÁREA DE GOB. DE ECONOMÍA, EMPLEO Y PART. CIUDADANA	28.274,84		28.274,8
91209	ÁREA DE GOB. DE ECONOMÍA,HACIENDA Y ADMÓN. PÚBLICA	57.505,96		57.506,0
Total Desarrollo Económico y Tecnológico		42.064.903,33	-147.855,0	41.917.048,29

Principales indicadores

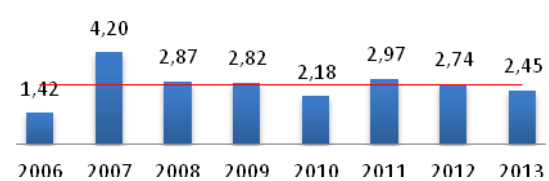
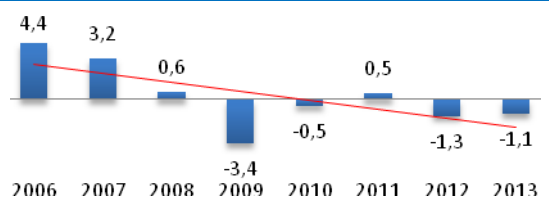
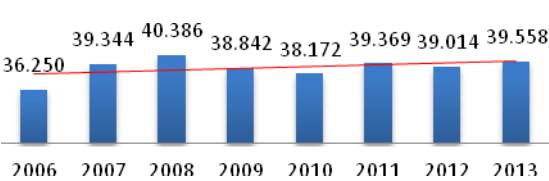
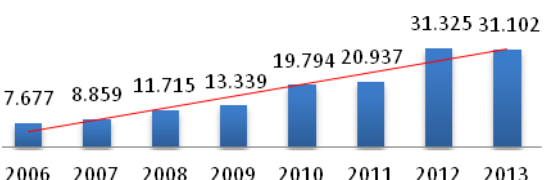
Indicadores Estratégicos

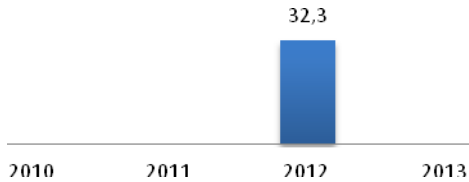
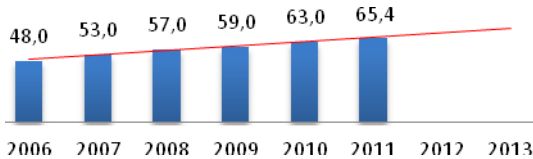
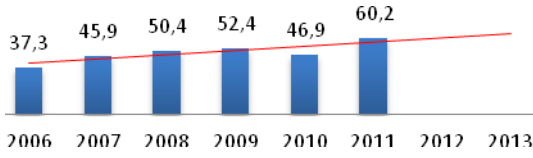
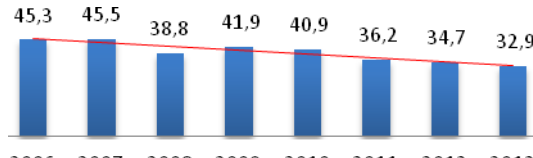
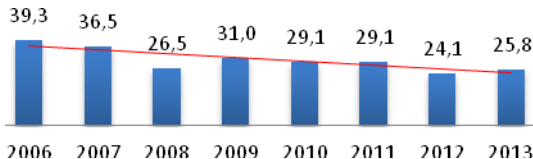
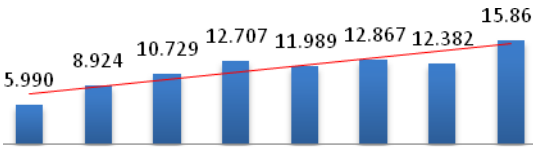
EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO		
CIUDAD COMPETITIVA	Fomentar el espíritu emprendedor y la creación de empleo estable en la ciudad		
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Creación de nuevas empresas.	Total empresas creadas	C	

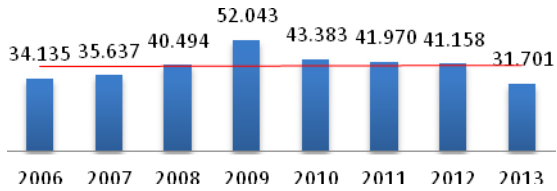
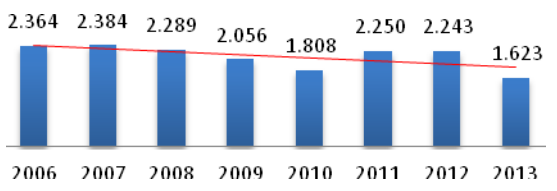
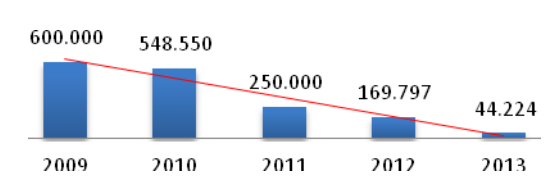
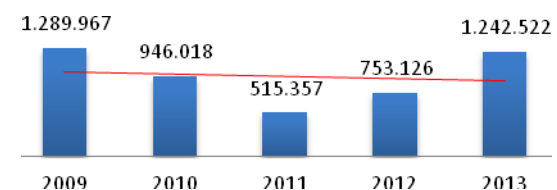
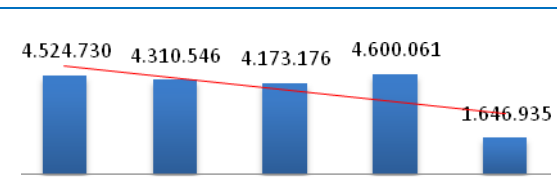
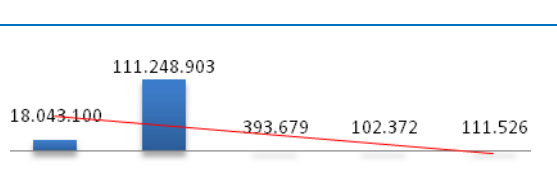
EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO																				
CIUDAD COMPETITIVA	Fomentar el espíritu emprendedor y la creación de empleo estable en la ciudad																				
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Proyectos empresariales asesorados por los servicios municipales.	Total de proyectos	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>4.264</td><td>5.117</td><td>5.945</td><td>7.217</td><td>8.920</td><td>12.671</td><td>20.081</td><td>20.260</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	4.264	5.117	5.945	7.217	8.920	12.671	20.081	20.260
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	4.264	5.117	5.945	7.217	8.920	12.671	20.081	20.260													
Empleos netos creados en la Ciudad de Madrid.	Incremento absoluto en el nº afiliados	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>28.441</td><td>-67.215</td><td>-90.350</td><td>-28.707</td><td>-10.730</td><td>-51.914</td><td>-13.648</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	28.441	-67.215	-90.350	-28.707	-10.730	-51.914	-13.648		
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013														
Valor	28.441	-67.215	-90.350	-28.707	-10.730	-51.914	-13.648														
EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO																				
CIUDAD COMPETITIVA	Consolidar a Madrid como centro de la actividad económica de España y uno de los más relevantes de Europa																				
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Confianza empresarial de la ciudad de Madrid.	Saldo de -100 (peor valor) a +100 (mejor valor)	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>33,4</td><td>27,0</td><td>-2,9</td><td>-28,5</td><td>-12,3</td><td>-13,8</td><td>-26,6</td><td>-22,9</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	33,4	27,0	-2,9	-28,5	-12,3	-13,8	-26,6	-22,9
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	33,4	27,0	-2,9	-28,5	-12,3	-13,8	-26,6	-22,9													
Inversión Extranjera directa en Madrid.	Millones de euros	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>22.297</td><td>23.916</td><td>8.094</td><td>4.440</td><td>13.131</td><td>8.728</td><td>32.004</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	22.297	23.916	8.094	4.440	13.131	8.728	32.004		
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013														
Valor	22.297	23.916	8.094	4.440	13.131	8.728	32.004														
Empresas extranjeras atendidas para iniciar su actividad en Madrid.	Total de empresas	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>110</td><td>131</td><td>290</td><td>290</td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	Valor	110	131	290	290								
Año	2010	2011	2012	2013																	
Valor	110	131	290	290																	

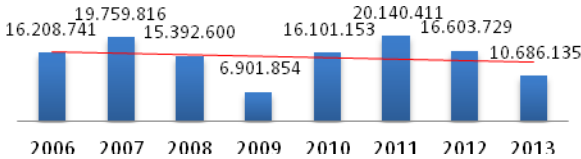
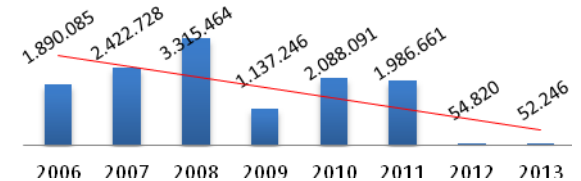
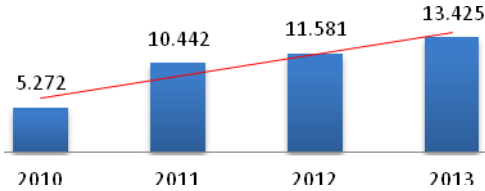
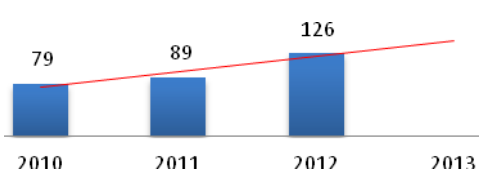
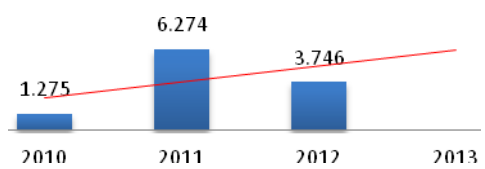
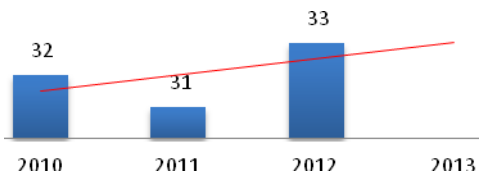
EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO																				
CIUDAD COMPETITIVA	Fomentar el espíritu emprendedor y la creación de empleo estable en la ciudad																				
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Recursos económicos destinados al fomento del comercio y la hostelería de la ciudad de Madrid.	Total de euros	GM	 <table border="1"> <caption>Recursos económicos destinados al fomento del comercio y la hostelería de la ciudad de Madrid (Millares)</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2006</td><td>18.099</td></tr> <tr><td>2007</td><td>22.183</td></tr> <tr><td>2008</td><td>18.708</td></tr> <tr><td>2009</td><td>31.690</td></tr> <tr><td>2010</td><td>136.678</td></tr> <tr><td>2011</td><td>27.459</td></tr> <tr><td>2012</td><td>22.284</td></tr> <tr><td>2013</td><td>13.787</td></tr> </tbody> </table>	Año	Valor	2006	18.099	2007	22.183	2008	18.708	2009	31.690	2010	136.678	2011	27.459	2012	22.284	2013	13.787
Año	Valor																				
2006	18.099																				
2007	22.183																				
2008	18.708																				
2009	31.690																				
2010	136.678																				
2011	27.459																				
2012	22.284																				
2013	13.787																				
Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal																					

Indicadores de Acción

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Desarrollo Económico y Tecnológico.	Porcentaje	GM	 <table border="1"> <caption>Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Desarrollo Económico y Tecnológico</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2006</td><td>1,42</td></tr> <tr><td>2007</td><td>4,20</td></tr> <tr><td>2008</td><td>2,87</td></tr> <tr><td>2009</td><td>2,82</td></tr> <tr><td>2010</td><td>2,18</td></tr> <tr><td>2011</td><td>2,97</td></tr> <tr><td>2012</td><td>2,74</td></tr> <tr><td>2013</td><td>2,45</td></tr> </tbody> </table>	Año	Valor	2006	1,42	2007	4,20	2008	2,87	2009	2,82	2010	2,18	2011	2,97	2012	2,74	2013	2,45
Año	Valor																				
2006	1,42																				
2007	4,20																				
2008	2,87																				
2009	2,82																				
2010	2,18																				
2011	2,97																				
2012	2,74																				
2013	2,45																				
Crecimiento de la economía de la ciudad de Madrid.	Tasa de variación interanual (%)	C	 <table border="1"> <caption>Crecimiento de la economía de la ciudad de Madrid (Tasa de variación interanual %)</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2006</td><td>4,4</td></tr> <tr><td>2007</td><td>3,2</td></tr> <tr><td>2008</td><td>0,6</td></tr> <tr><td>2009</td><td>-3,4</td></tr> <tr><td>2010</td><td>-0,5</td></tr> <tr><td>2011</td><td>0,5</td></tr> <tr><td>2012</td><td>-1,3</td></tr> <tr><td>2013</td><td>-1,1</td></tr> </tbody> </table>	Año	Valor	2006	4,4	2007	3,2	2008	0,6	2009	-3,4	2010	-0,5	2011	0,5	2012	-1,3	2013	-1,1
Año	Valor																				
2006	4,4																				
2007	3,2																				
2008	0,6																				
2009	-3,4																				
2010	-0,5																				
2011	0,5																				
2012	-1,3																				
2013	-1,1																				
Producto interior bruto per capita de la Ciudad de Madrid.	Ratio de euros x hab	C	 <table border="1"> <caption>Producto interior bruto per capita de la Ciudad de Madrid (Ratio de euros x hab)</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2006</td><td>36.250</td></tr> <tr><td>2007</td><td>39.344</td></tr> <tr><td>2008</td><td>40.386</td></tr> <tr><td>2009</td><td>38.842</td></tr> <tr><td>2010</td><td>38.172</td></tr> <tr><td>2011</td><td>39.369</td></tr> <tr><td>2012</td><td>39.014</td></tr> <tr><td>2013</td><td>39.558</td></tr> </tbody> </table>	Año	Valor	2006	36.250	2007	39.344	2008	40.386	2009	38.842	2010	38.172	2011	39.369	2012	39.014	2013	39.558
Año	Valor																				
2006	36.250																				
2007	39.344																				
2008	40.386																				
2009	38.842																				
2010	38.172																				
2011	39.369																				
2012	39.014																				
2013	39.558																				
Emprendedores atendidos por los servicios de asesoramiento empresarial municipal.	Total de emprendedores	GM	 <table border="1"> <caption>Emprendedores atendidos por los servicios de asesoramiento empresarial municipal</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2006</td><td>7.677</td></tr> <tr><td>2007</td><td>8.859</td></tr> <tr><td>2008</td><td>11.715</td></tr> <tr><td>2009</td><td>13.339</td></tr> <tr><td>2010</td><td>19.794</td></tr> <tr><td>2011</td><td>20.937</td></tr> <tr><td>2012</td><td>31.325</td></tr> <tr><td>2013</td><td>31.102</td></tr> </tbody> </table>	Año	Valor	2006	7.677	2007	8.859	2008	11.715	2009	13.339	2010	19.794	2011	20.937	2012	31.325	2013	31.102
Año	Valor																				
2006	7.677																				
2007	8.859																				
2008	11.715																				
2009	13.339																				
2010	19.794																				
2011	20.937																				
2012	31.325																				
2013	31.102																				

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Satisfacción ciudadana con la facilidad para emprender un negocio en la ciudad de Madrid.	<i>Indicador de satisfacción (escala 0-100)</i>	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td></td><td></td><td>32,3</td><td></td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	Valor			32,3									
Año	2010	2011	2012	2013																	
Valor			32,3																		
Acceso a Internet.	<i>Porcentaje de internautas</i>	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>48,0</td><td>53,0</td><td>57,0</td><td>59,0</td><td>63,0</td><td>65,4</td><td></td><td></td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	48,0	53,0	57,0	59,0	63,0	65,4		
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	48,0	53,0	57,0	59,0	63,0	65,4															
Implantación del comercio electrónico en las empresas madrileñas.	<i>Porcentaje empresas con comercio electrónico</i>	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>37,3</td><td>45,9</td><td>50,4</td><td>52,4</td><td>46,9</td><td>60,2</td><td></td><td></td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	37,3	45,9	50,4	52,4	46,9	60,2		
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	37,3	45,9	50,4	52,4	46,9	60,2															
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	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>45,3</td><td>45,5</td><td>38,8</td><td>41,9</td><td>40,9</td><td>36,2</td><td>34,7</td><td>32,9</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	45,3	45,5	38,8	41,9	40,9	36,2	34,7	32,9
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	45,3	45,5	38,8	41,9	40,9	36,2	34,7	32,9													
Confianza del consumidor madrileño.	<i>Porcentaje de personas que piensan de manera positiva</i>	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>39,3</td><td>36,5</td><td>26,5</td><td>31,0</td><td>29,1</td><td>29,1</td><td>24,1</td><td>25,8</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	39,3	36,5	26,5	31,0	29,1	29,1	24,1	25,8
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	39,3	36,5	26,5	31,0	29,1	29,1	24,1	25,8													
Inspecciones de consumo no alimentario.	<i>Total de inspecciones</i>	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>5.990</td><td>8.924</td><td>10.729</td><td>12.707</td><td>11.989</td><td>12.867</td><td>12.382</td><td>15.866</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	5.990	8.924	10.729	12.707	11.989	12.867	12.382	15.866
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	5.990	8.924	10.729	12.707	11.989	12.867	12.382	15.866													

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Reclamaciones recibidas en la Oficina Municipal de Información al Consumidor.	Total de reclamaciones	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>34.135</td><td>35.637</td><td>40.494</td><td>52.043</td><td>43.383</td><td>41.970</td><td>41.158</td><td>31.701</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	34.135	35.637	40.494	52.043	43.383	41.970	41.158	31.701
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	34.135	35.637	40.494	52.043	43.383	41.970	41.158	31.701													
Solicitudes de arbitraje realizadas por los consumidores.	Total solicitudes	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>2.364</td><td>2.384</td><td>2.289</td><td>2.056</td><td>1.808</td><td>2.250</td><td>2.243</td><td>1.623</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	2.364	2.384	2.289	2.056	1.808	2.250	2.243	1.623
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	2.364	2.384	2.289	2.056	1.808	2.250	2.243	1.623													
Inversión destinada a la promoción de las TIC en las PYMES comerciales.	Total de euros	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>600.000</td><td>548.550</td><td>250.000</td><td>169.797</td><td>44.224</td></tr> </table>	Año	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	600.000	548.550	250.000	169.797	44.224						
Año	2009	2010	2011	2012	2013																
Valor	600.000	548.550	250.000	169.797	44.224																
Inversiones destinadas a la formación en el sector comercial y hostelero.	Total de euros	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>1.289.967</td><td>946.018</td><td>515.357</td><td>753.126</td><td>1.242.522</td></tr> </table>	Año	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	1.289.967	946.018	515.357	753.126	1.242.522						
Año	2009	2010	2011	2012	2013																
Valor	1.289.967	946.018	515.357	753.126	1.242.522																
Inversiones destinadas a la realización de campañas publicitarias para la promoción turística de Madrid como destino de compras.	Total de euros	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>4.524.730</td><td>4.310.546</td><td>4.173.176</td><td>4.600.061</td><td>1.646.935</td></tr> </table>	Año	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	4.524.730	4.310.546	4.173.176	4.600.061	1.646.935						
Año	2009	2010	2011	2012	2013																
Valor	4.524.730	4.310.546	4.173.176	4.600.061	1.646.935																
Inversiones destinadas a la renovación y promoción de ejes comerciales.	Total de euros	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>18.043.100</td><td>111.248.903</td><td>393.679</td><td>102.372</td><td>111.526</td></tr> </table>	Año	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	18.043.100	111.248.903	393.679	102.372	111.526						
Año	2009	2010	2011	2012	2013																
Valor	18.043.100	111.248.903	393.679	102.372	111.526																

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Inversiones destinadas a modernización de mercados municipales.	Total de euros	GM	
Inversiones en promoción, mejora de la gestión, fomento del asociacionismo y formación del sector comercial.	Total de euros	GM	
Licencias de actividad concedidas.	Total de licencias concedidas	GM	
Tiempo medio de tramitación de licencias de actividad.	Media de días	GM	
Expedientes sancionadores y de disciplina urbanística iniciados sobre actividades.	Total de expedientes iniciados	GM	
Porcentaje de inspecciones realizadas sobre licencias de actividad concedidas.	Porcentaje sobre el total de licencias concedidas	GM	

Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal

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 2013.

Proyectos	Objetivos estratégicos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Agilización en la tramitación de licencias de actividad económica	Fomentar el espíritu emprendedor y la creación de empleo estable en la ciudad	11	1	10	-	-
Apoyo a la inversión extranjera	Afianzar la ciudad de Madrid como un referente internacional	9	-	9	-	-
	Consolidar a Madrid como centro de la actividad económica de España y uno de los más relevantes de Europa					
Catedral de las Nuevas Tecnologías	Potenciar la innovación para hacer de Madrid una ciudad inteligente	3	1	2	-	-
Comercio seguro	Consolidar a Madrid como centro de la actividad económica de España y uno de los más relevantes de Europa	6	2	4	-	-
Competitividad e innovación empresarial	Consolidar a Madrid como centro de la actividad económica de España y uno de los más relevantes de Europa	5	2	3	-	-
	Potenciar la innovación para hacer de Madrid una ciudad inteligente					
Defensa de los consumidores	Consolidar a Madrid como centro de la actividad económica de España y uno de los más relevantes de Europa	14	4	8	1	1
Desarrollo y modernización de espacios empresariales e industriales	Consolidar a Madrid como centro de la actividad económica de España y uno de los más relevantes de Europa	20	2	16	2	-
Dinamización y modernización de la actividad comercial	Consolidar a Madrid como centro de la actividad económica de España y uno de los más relevantes de Europa	9	1	8	-	-

Proyectos	Objetivos estratégicos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Financiación y beneficios fiscales para emprendedores	Fomentar el espíritu emprendedor y la creación de empleo estable en la ciudad	9	5	3	-	1
Fomento de la cultura emprendedora	Fomentar el espíritu emprendedor y la creación de empleo estable en la ciudad	9	-	8	1	-
Impulso al talento y la tecnología	Fomentar el espíritu emprendedor y la creación de empleo estable en la ciudad	9	-	8	1	-
Impulso y Modernización de las empresas de Mercamadrid	Consolidar a Madrid como centro de la actividad económica de España y uno de los más relevantes de Europa	8	-	8	-	-
Mejora de la gestión empresarial	Consolidar a Madrid como centro de la actividad económica de España y uno de los más relevantes de Europa	5	-	3	2	-
Plan de innovación y transformación de los mercados de Madrid	Consolidar a Madrid como centro de la actividad económica de España y uno de los más relevantes de Europa	15	1	11	-	3
Tecnología para una ciudad inteligente	Potenciar la innovación para hacer de Madrid una ciudad inteligente	5	-	5	-	-
Wifi Madrid	Potenciar la innovación para hacer de Madrid una ciudad inteligente	2	-	2	-	-
Total		139	19	108	7	5

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**. Como Anexo 2 de esta Memoria se recoge el [Informe 2013 de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid](#) en el que se detallan todos los compromisos, indicadores y datos correspondientes, de estas Cartas de Servicios tras su Evaluación 2013.

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

Fecha Aprobación: 5 de junio de 2008
Fecha Evaluación 2013: 21 de abril de 2014

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.

Compromisos	Totales	7
	Excluidos SyR	6
Indicadores	Totales	14
	Excluidos SyR	10
	Cumplidos	13
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	92'85%

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

Fecha Aprobación: 26 de abril de 2012
Fecha Evaluación 2013: 11 de julio de 2014

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).

A raíz de la sentencia del Tribunal Supremo de 10 de diciembre de 2013, que declara la nulidad de gran parte de los preceptos de la OGLUA y aunque no suprime las Entidades Colaboradoras, dispone que deberán estar reguladas por la Comunidad de Madrid e inscritas en el Registro que la Comunidad habilite al efecto, se establece un nuevo ámbito normativo para la gestión de licencias.

La Comunidad de Madrid mediante la aprobación de la Orden 639/2014 de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, regula el régimen jurídico de estas entidades privadas, sus funciones y sus atribuciones como entidades colaboradoras de la Administración Local y el Ayuntamiento de Madrid, mediante Acuerdo Pleno de 28 de febrero de 2014, aprobó la Ordenanza para la Apertura de Actividades Económicas en la Ciudad de Madrid, con el objeto de integrar en este nuevo marco regulador, los procedimientos de intervención municipal en la apertura y funcionamiento de actividades económicas.

Estas novedades suponen un cambio radical del paradigma, dónde el ciudadano necesita recibir una correcta información previa, en la mayoría de los casos, antes de iniciar su actividad económica, lo que ha impulsado que la atención integral al ciudadano sea considerado uno de los pilares fundamentales en los que se sustenta la actividad de la Agencia de Actividades.

Por todo ello, al realizarse la Evaluación 2013 de la Carta de Servicios de la Agencia de Gestión de Licencias de Actividades (AGLA) aprobada por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 26 de abril de 2012 se realiza una evaluación íntegra de todo su contenido para adaptarla al nuevo marco y pasa a denominarse **Carta de Servicios de la Agencia de Actividades**.

Los **servicios** objeto de esta Carta son: **1.** Garantizar que la implantación o actuación urbanística relacionadas con la apertura de actividades económicas se ajusten a derecho, mediante la gestión y control previo o posterior de comunicaciones previas, licencias y declaraciones responsables. **2.** Garantizar que las actividades se ajustan a derecho mediante la inspección y disciplina urbanística, aplicando las sanciones que procedan. **3.** Proporcionar a la ciudadanía una atención personalizada y especializada. **4.** Gestionar la colaboración público-privada con las entidades colaboradoras urbanísticas, relaciones con otras administraciones y organismos públicos para firma de acuerdos y convenios. **5.** Garantizar que el ejercicio de las actividades se ajusta a derecho mediante la realización de las correspondientes visitas de inspección y la emisión del correspondiente informe. **6.** Creación y participación en órganos colegiados para la interpretación y seguimiento de normativa así como a la normalización, simplificación y racionalización de procedimiento.

Compromisos	Totales	20
	Excluidos SyR	19
Indicadores	Totales	32
	Excluidos SyR	29
	Cumplidos	21
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	65'62%

Opinión de la ciudadanía

Desde el Área de Acción de Desarrollo Económico y Tecnológico en 2013 se ha realizado un estudio sectorial que puede consultarse en sitio web del Observatorio de la Ciudad en madrid.es.

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
Encuesta para la evaluación de indicadores de la carta de servicios de la OMIC relacionados con la valoración ciudadana del servicio correspondiente al ejercicio 2013. 2013/007/Estudios de satisfacción de usuarios	Instituto Municipal de Consumo	Puntuación media en escala de 0 a 10: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Preparación técnica del personal : 8,53 ▪ Trato recibido, amabilidad y cortesía del personal: 8,90 ▪ Claridad y facilidad de comprensión del lenguaje utilizado por el personal: 8,68

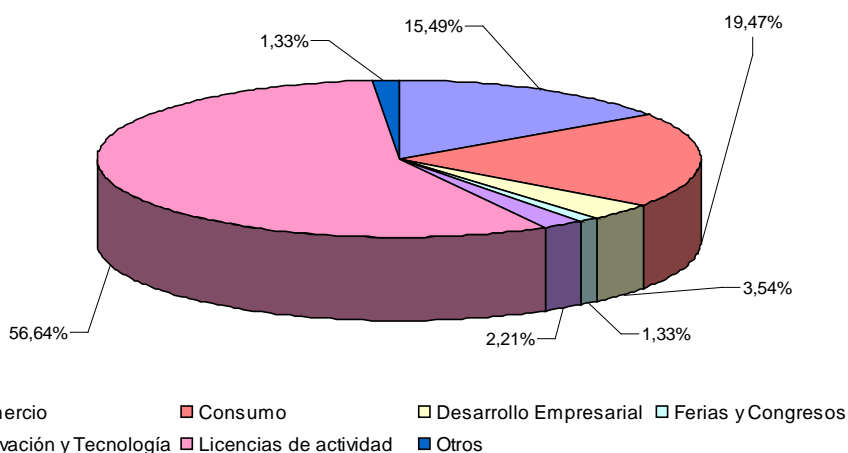
Sugerencias y Reclamaciones

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, reclamaciones y felicitaciones formuladas suponen el **0,55 %** (257) del total de las tramitadas en 2013 (257 = 226 Economía y Desarrollo Tecnológico. SYR + 31 Mercamadrid). Por tipo de escrito, en SYR se han recibido 37 sugerencias, 180 reclamaciones y 9 felicitaciones.

El desglose por **submaterias** de las tramitadas en aplicación municipal SYR, sin tener en cuenta las gestionadas por empresas municipales, es el siguiente:

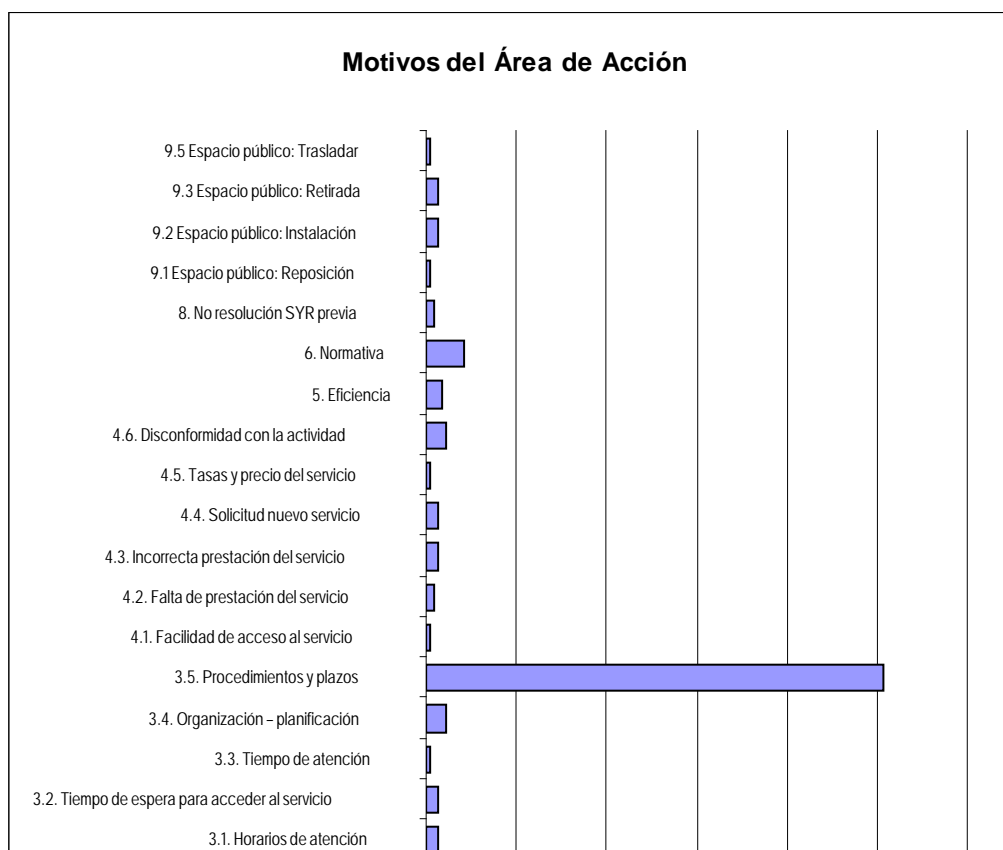
SUBMATERIA	SOLICITUDES	PORCENTAJE
Comercio	35	15,49%
Consumo	44	19,47%
Desarrollo Empresarial	8	3,54%
Ferias y Congresos	3	1,33%
Innovación y Tecnología	5	2,21%
Licencias de actividad	128	56,64%
Otros	3	1,33%
Total	226	100,00%

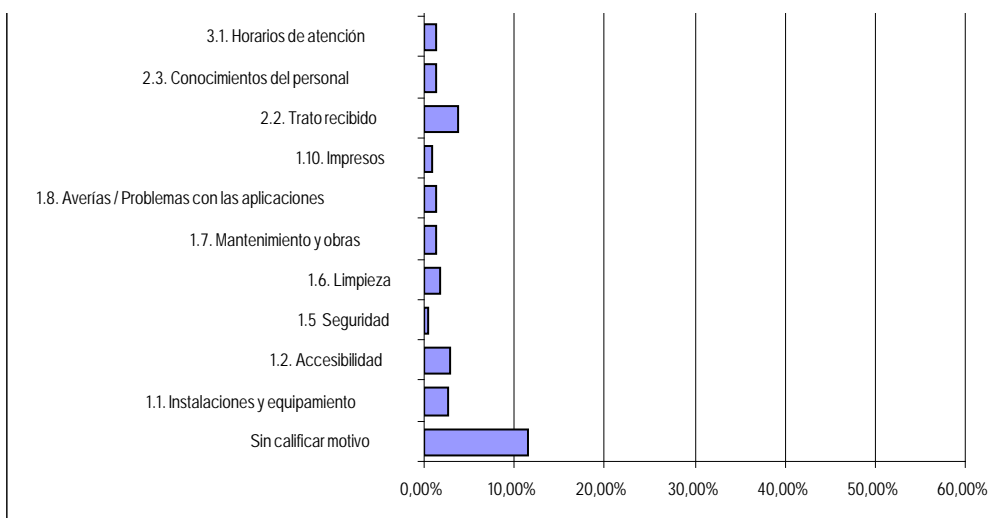
Desarrollo Económico y Tecnológico



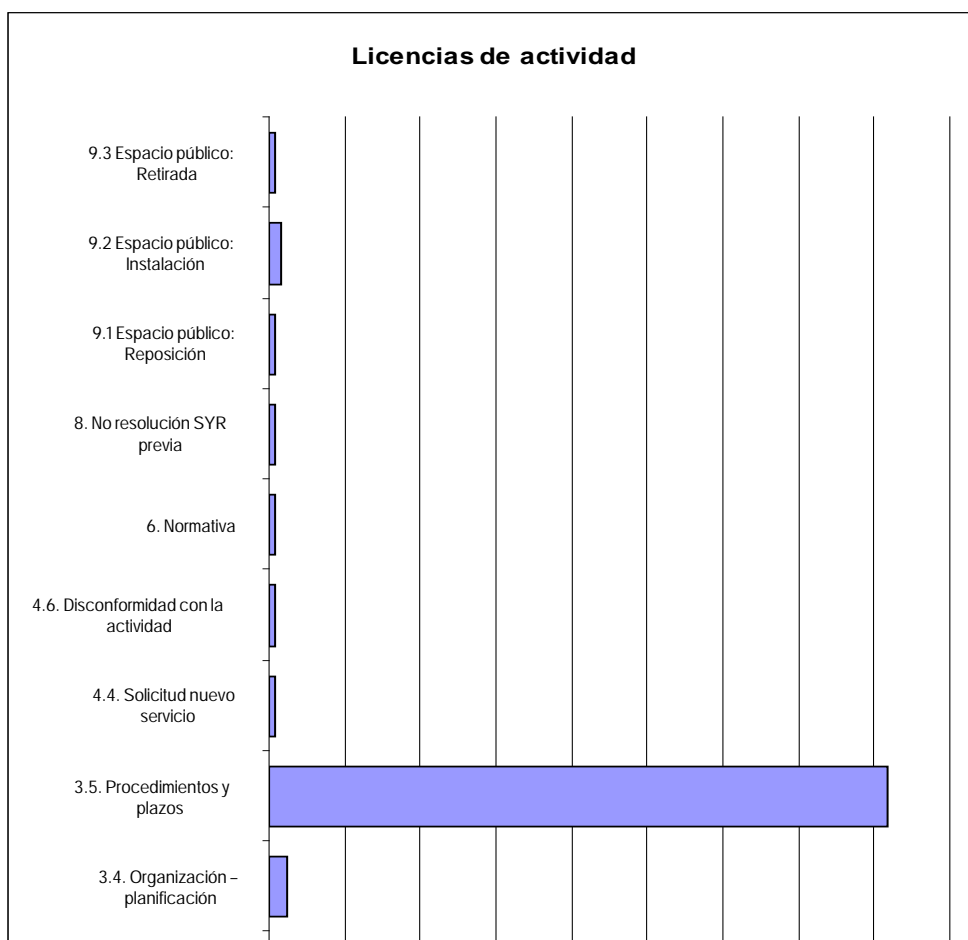
(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2014.

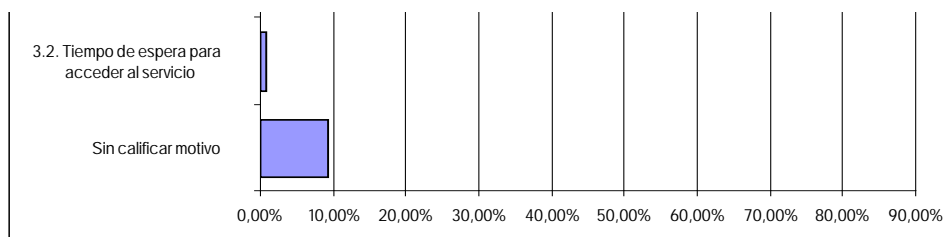
Los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR para toda el Área de Acción, son los siguientes:





Centrándonos en las **submaterias** que han tenido más de **100 solicitudes**, los **motivos de presentación** de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR han sido los siguientes





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

Submateria	Tiempo medio contestación	Contestadas (01/04/2014)	Total Submateria	Sin contestar	% menos 15 días	% menor o igual a 30 días
Comercio	35,53	31	35	4	33,33	66,67
Consumo	7,57	43	44	1	87,00	95,00
Desarrollo Empresarial	14,68	8	8	0	72,73	72,73
Ferias y Congresos	23,11	2	3	1	66,67	66,67
Innovación y Tecnología	27,66	5	5	0	54,55	63,64
Licencias de actividad	36,17	125	128	3	18,12	53,62
Otros	31,40	3	3	0	83,33	83,33

2.5. Educación y juventud

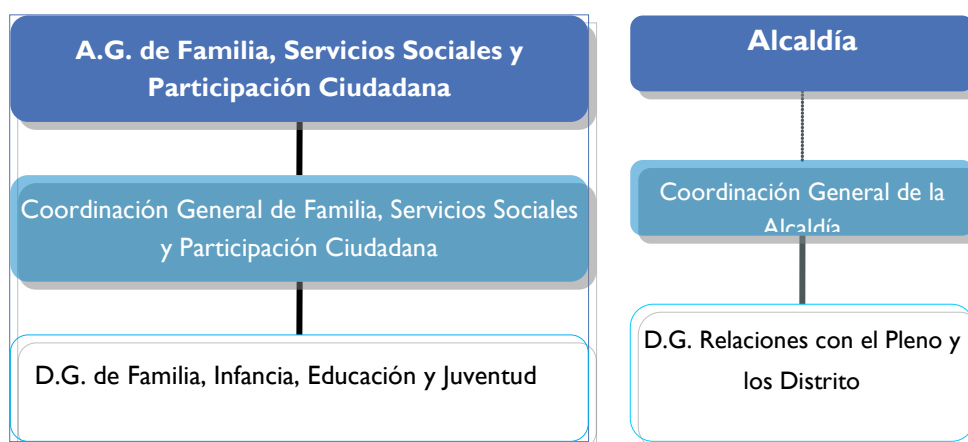
Ámbito de actuación y recursos

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.

Estructura orgánica 2013



Presupuesto del Área de Acción “Educación y Juventud”

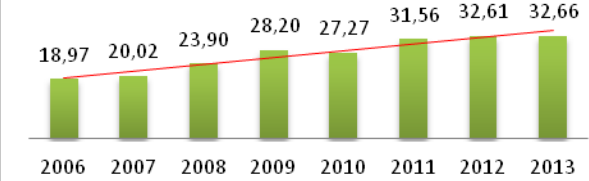
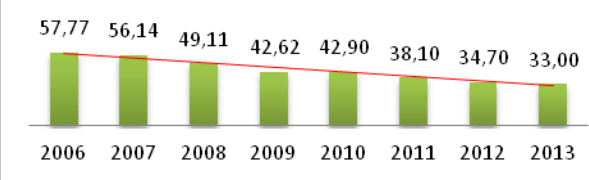
Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Educación y Juventud en 2013	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	84.013.895,32 €
Empresas Municipales	
Total Ayuntamiento, Organismos Autónomos y Empresas Municipales	84.013.895,32 €
Eliminaciones	-1.471,59 €
Total consolidado	84.012.423,73 €

Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayuntamiento de Madrid y los OAAA por programas presupuestarios para el Área de Acción de “Educación y Juventud”. Datos consolidados con eliminaciones a Empresas.

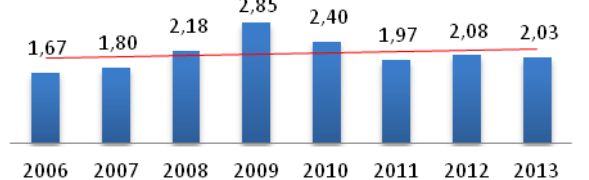
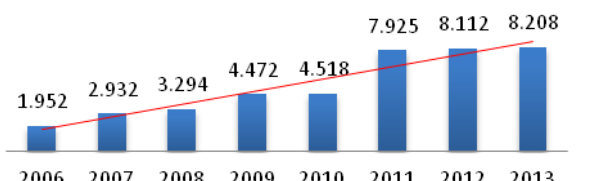
Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con programas prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
23000	DIREC.Y GEST.ADMTVA FAMILIA, SERV.SOC.Y PART.CIUD.	1.842.355,62	-1.471,6	1.840.884,0
32101	COLEGIOS Y OTROS CENTROS EDUCATIVOS	48.083.209,04		48.083.209,0
32102	CENTROS EDUCATIVOS	26.963.062,51		26.963.062,5
32401	SERVICIOS DE EDUCACIÓN	4.819.777,99		4.819.778,0
33701	JUVENTUD	2.033.439,77		2.033.439,8
91208	ÁREA DE GOB. DE FAMILIA, SERV.SOC.Y PARTIC.CIUDAD.	121.604,92		121.604,9
93301	GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO	134.727,59		134.727,6
93302	EDIFICIOS	15.717,88		15.717,9
Total Educación y Juventud		84.013.895,32	-1.471,59	84.012.423,73

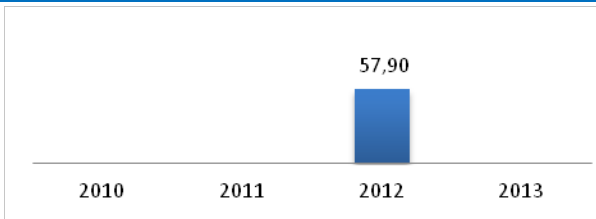
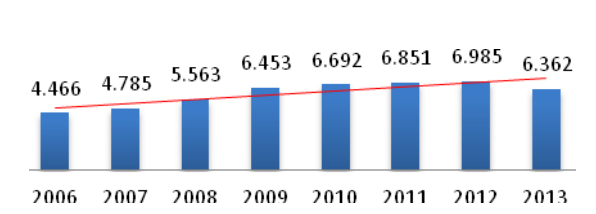
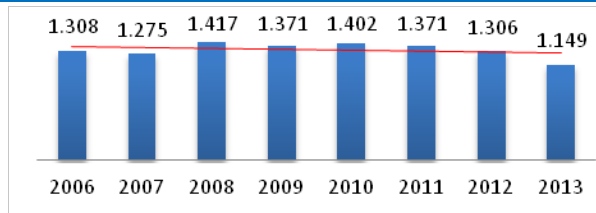
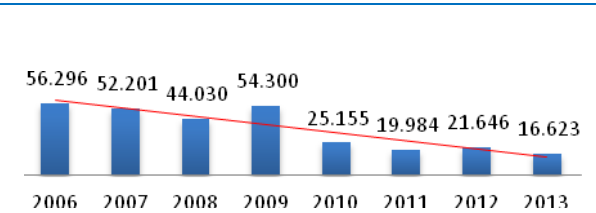
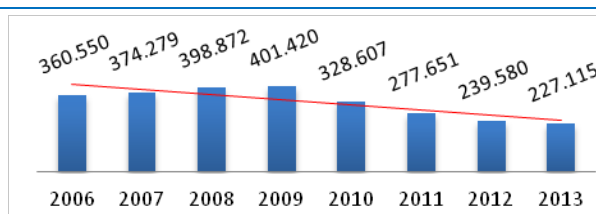
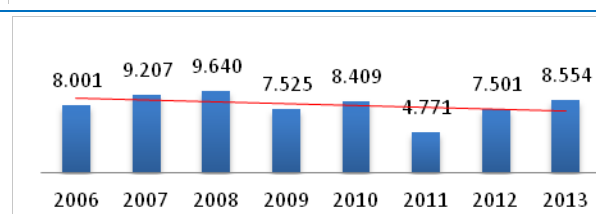
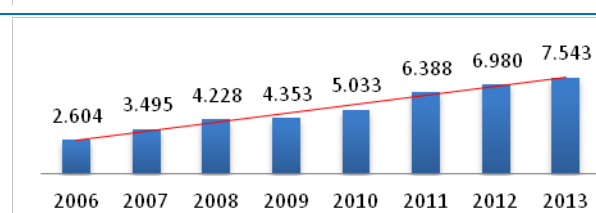
Principales indicadores

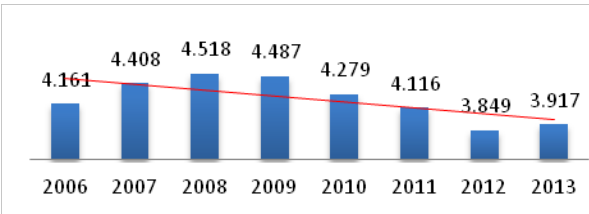
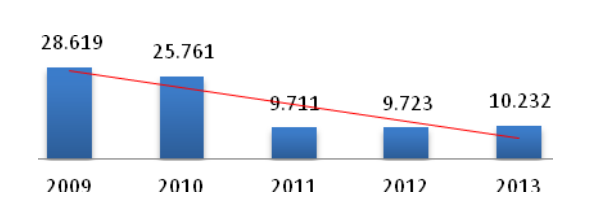
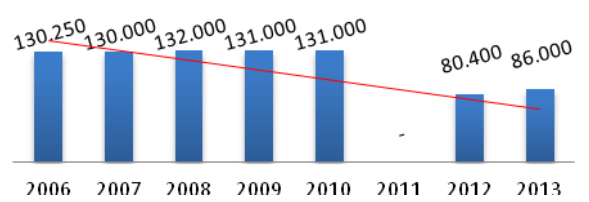
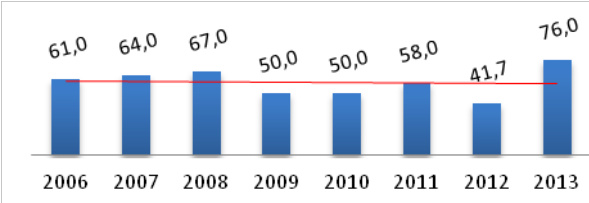
Indicadores Estratégicos

EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO																				
CIUDAD COHESIONADA	Procurar el bienestar individual y familiar con servicios sociales accesibles y de calidad																				
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Cobertura de la educación infantil financiada con fondos públicos.	Porcentaje de menores de 3 años escolarizados	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>18,97</td><td>20,02</td><td>23,90</td><td>28,20</td><td>27,27</td><td>31,56</td><td>32,61</td><td>32,66</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Porcentaje	18,97	20,02	23,90	28,20	27,27	31,56	32,61	32,66
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Porcentaje	18,97	20,02	23,90	28,20	27,27	31,56	32,61	32,66													
Tasa de empleo de la población joven de 20 a 24 años.	Porcentaje de jóvenes ocupados	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>57,77</td><td>56,14</td><td>49,11</td><td>42,62</td><td>42,90</td><td>38,10</td><td>34,70</td><td>33,00</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Porcentaje	57,77	56,14	49,11	42,62	42,90	38,10	34,70	33,00
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Porcentaje	57,77	56,14	49,11	42,62	42,90	38,10	34,70	33,00													
Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal																					

Indicadores de Acción

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Educación y Juventud.	Porcentaje	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>1,67</td><td>1,80</td><td>2,18</td><td>2,85</td><td>2,40</td><td>1,97</td><td>2,08</td><td>2,03</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Porcentaje	1,67	1,80	2,18	2,85	2,40	1,97	2,08	2,03
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Porcentaje	1,67	1,80	2,18	2,85	2,40	1,97	2,08	2,03													
Plazas de Escuelas Infantiles sostenidas con fondos municipales.	Total de plazas	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Total de plazas</th><td>1.952</td><td>2.932</td><td>3.294</td><td>4.472</td><td>4.518</td><td>7.925</td><td>8.112</td><td>8.208</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Total de plazas	1.952	2.932	3.294	4.472	4.518	7.925	8.112	8.208
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Total de plazas	1.952	2.932	3.294	4.472	4.518	7.925	8.112	8.208													

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Satisfacción ciudadana con la educación y los centros educativos de la ciudad de Madrid.	Indicador de satisfacción (escala 0-100)	C	 <p>57,90</p> <p>2010 2011 2012 2013</p>
Alumnos de enseñanzas artísticas en centros municipales.	Total de alumnos	GM	 <p>4.466 4.785 5.563 6.453 6.692 6.851 6.985 6.362</p> <p>2006 2007 2008 2009 2010 2011 2012 2013</p>
Alumnos de las Aulas Municipales de Educación de Adultos.	Total de alumnos	GM	 <p>1.308 1.275 1.417 1.371 1.402 1.371 1.306 1.149</p> <p>2006 2007 2008 2009 2010 2011 2012 2013</p>
Participantes en actividades de ocio alternativo.	Total de participantes	GM	 <p>56.296 52.201 44.030 54.300 25.155 19.984 21.646 16.623</p> <p>2006 2007 2008 2009 2010 2011 2012 2013</p>
Participantes en actividades extraescolares y complementarias.	Total de alumnos	GM	 <p>360.550 374.279 398.872 401.420 328.607 277.651 239.580 227.115</p> <p>2006 2007 2008 2009 2010 2011 2012 2013</p>
Participantes en certámenes escolares.	Total de participantes	GM	 <p>8.001 9.207 9.640 7.525 8.409 4.771 7.501 8.554</p> <p>2006 2007 2008 2009 2010 2011 2012 2013</p>
Participantes en escuelas deportivas en centros escolares.	Total de participantes	GM	 <p>2.604 3.495 4.228 4.353 5.033 6.388 6.980 7.543</p> <p>2006 2007 2008 2009 2010 2011 2012 2013</p>

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Alumnos en seguimiento por absentismo escolar.	<i>Total de alumnos</i>	GM	
Consultas atendidas en los Centros de Información Juvenil.	<i>Total de consultas</i>	GM	
Importe de subvenciones concedidas a asociaciones juveniles.	<i>Total de euros</i>	GM	
Porcentaje de alumnos de los programas de cualificación profesional inicial que alcanza los objetivos fijados.	<i>Porcentaje de alumnos</i>	GM	

Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal

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 2013 era el siguiente:

Proyectos	Objetivos estratégicos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Apoyo al sistema educativo	Avanzar hacia una sociedad cada vez más cohesionada con igualdad de oportunidades para desarrollar proyectos vitales	4	1	2	-	1

Proyectos	Objetivos estratégicos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Atención a menores con necesidades educativas especiales	Avanzar hacia una sociedad cada vez más cohesionada con igualdad de oportunidades para desarrollar proyectos vitales	3	1	2	-	-
	Procurar el bienestar individual y familiar con servicios sociales accesibles y de calidad					
Escuelas infantiles	Favorecer un desarrollo equilibrado del territorio basado en un crecimiento sostenible	6	2	2	1	1
	Procurar el bienestar individual y familiar con servicios sociales accesibles y de calidad					
	Avanzar hacia una sociedad cada vez más cohesionada con igualdad de oportunidades para desarrollar proyectos vitales					
Programa de apoyo socioeducativo y prelaboral para adolescentes (ASPA)	Procurar el bienestar individual y familiar con servicios sociales accesibles y de calidad	3	-	3	-	-
Recursos para la juventud	Avanzar hacia una sociedad cada vez más cohesionada con igualdad de oportunidades para desarrollar proyectos vitales	3	-	2	-	1
Rehabilitación y mejora de los Centros de Enseñanza Primaria e Infantil	Favorecer un desarrollo equilibrado del territorio basado en un crecimiento sostenible	21	-	21	-	-
Total		40	4	32	1	3

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, en marzo del 2013 y en marzo de 2014. Como Anexo 2 de esta Memoria se recoge el [Informe 2013 de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid](#) en el que se detallan todos los compromisos, indicadores y datos correspondientes, de estas Cartas de Servicios tras su Evaluación 2013.

Carta de Servicios de la Red de Información Juvenil

Fecha Aprobación: 29 de abril de 2010

Fecha Evaluación 2013: 26 de marzo de 2014

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.

Compromisos	Totales	12
	Excluidos SyR	11
Indicadores	Totales	28
	Excluidos SyR	24
	Cumplidos	26
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	92'85%

Opinión de la ciudadanía

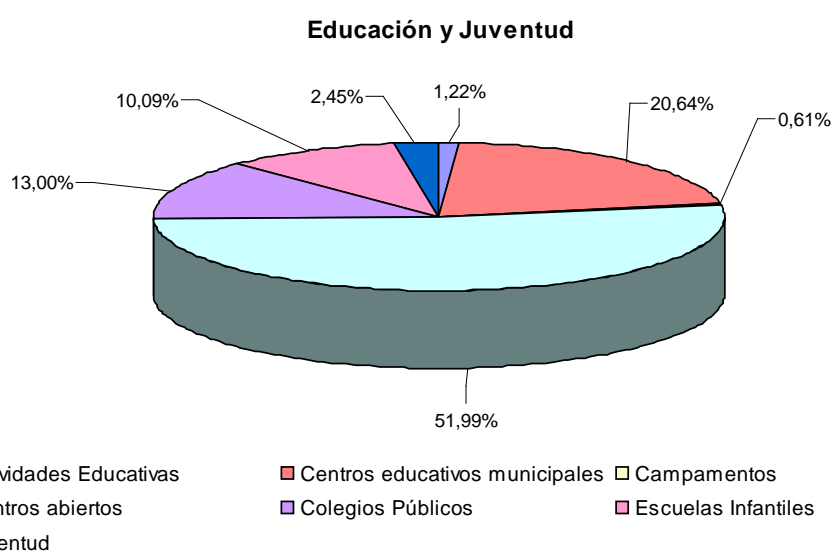
Desde el Área de Acción de Educación y Juventud en 2013 no se ha realizado ningún estudio orientado específicamente a conocer la opinión de la ciudadanía.

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, reclamaciones y felicitaciones formuladas suponen el **1,41 %** (654) del total de las tramitadas en 2013. Por tipo de escrito se han recibido 72 sugerencias, 563 reclamaciones y 19 felicitaciones.

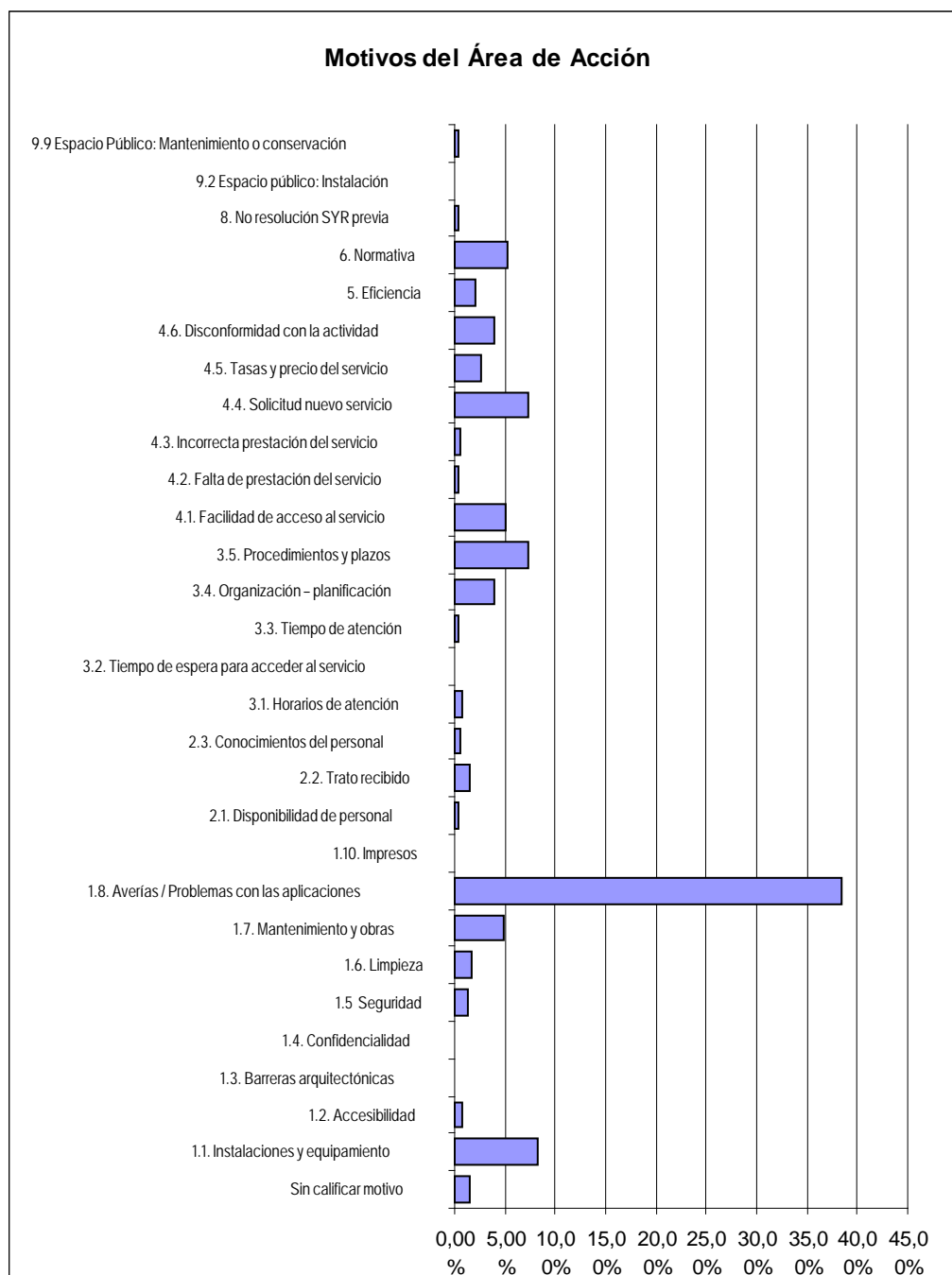
El desglose por **submaterias** de las tramitadas en SYR es el siguiente:

SUBMATERIA	SOLICITUDES	PORCENTAJE
Actividades Educativas	8	1,22%
Centros educativos municipales	135	20,64%
Campamentos	4	0,61%
Centros abiertos	340	51,99%
Colegios Públicos	85	13,00%
Escuelas Infantiles	66	10,09%
Juventud	16	2,45%
Total	654	100,00%

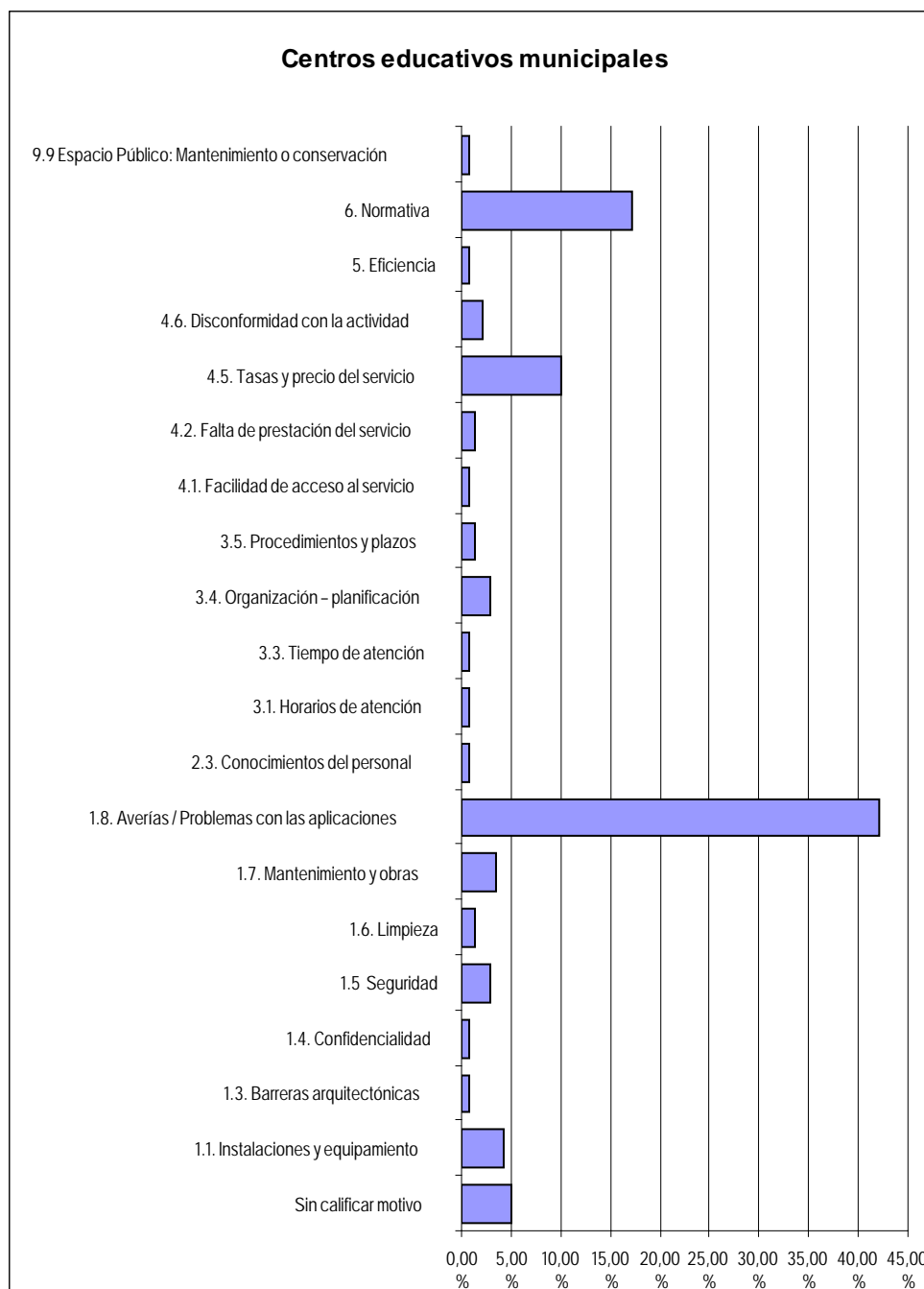


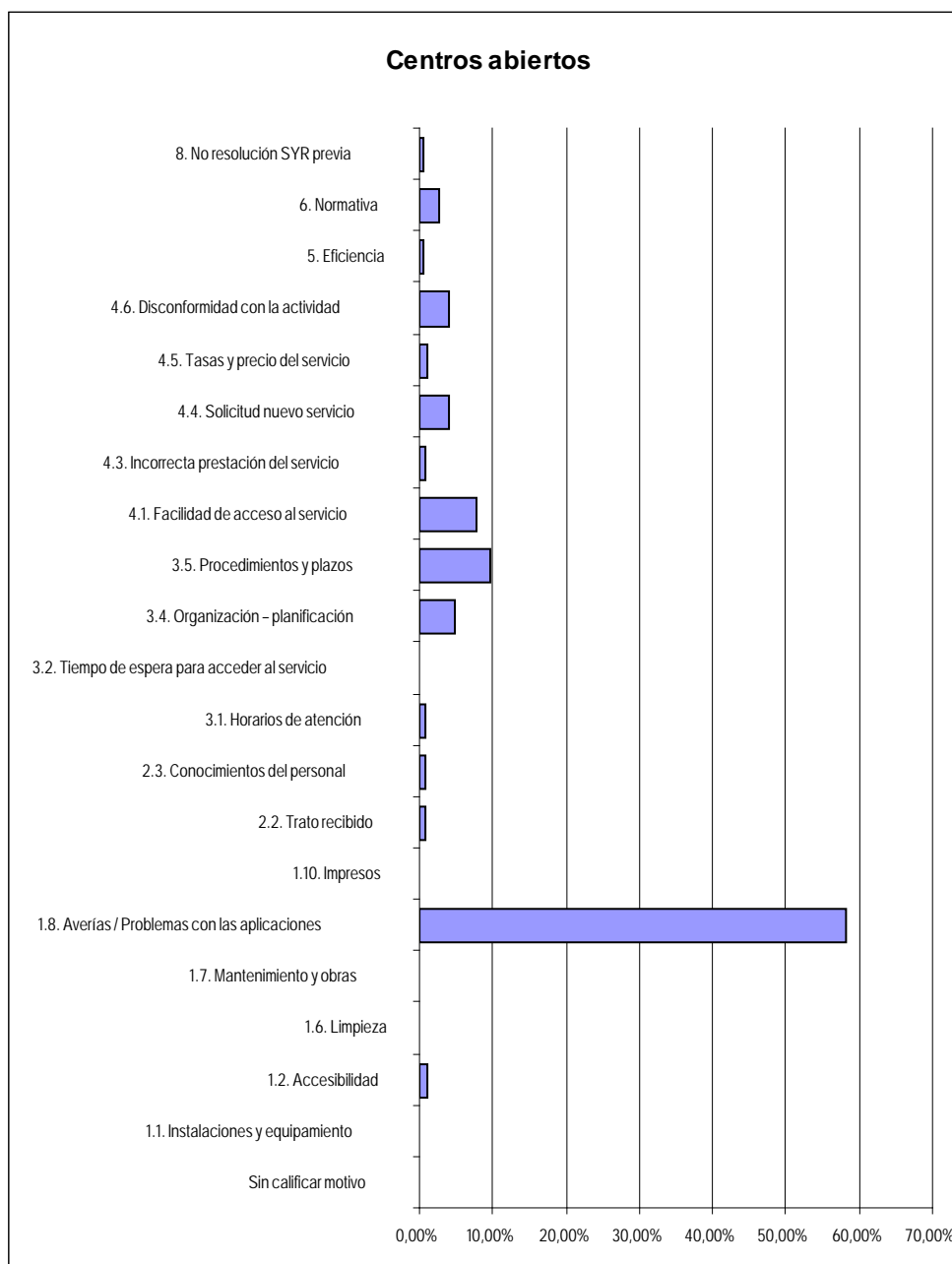
(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2014.

Los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR para toda el Área de Acción, son los siguientes:



Centrándonos en las **submaterias** que han tenido más de **100 solicitudes**, los **motivos de presentación** de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR han sido los siguientes:





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

Submatéria	Tiempo medio contestación	Contestadas (01/04/2014)	Total Submatéria	Sin contestar	% menos 15 días	% menor o igual a 30 días
Actividades Educativas	15,64	8	8	0	80,00	80,00
Centros educativos municipales	18,85	133	135	2	62,75	87,58
Campamentos	10,35	4	4	0	85,71	85,71

Submateria	Tiempo medio contestación	Contestadas (01/04/2014)	Total Submateria	Sin contestar	% menos 15 días	% menor o igual a 30 días
Centros abiertos	22,24	340	340	0	41,50	63,40
Colegios Públicos	23,87	85	85	0	35,35	70,71
Escuelas Infantiles	25,00	66	66	0	33,33	59,42
Juventud	20,46	16	16	0	41,18	82,35

2.6. Empleo

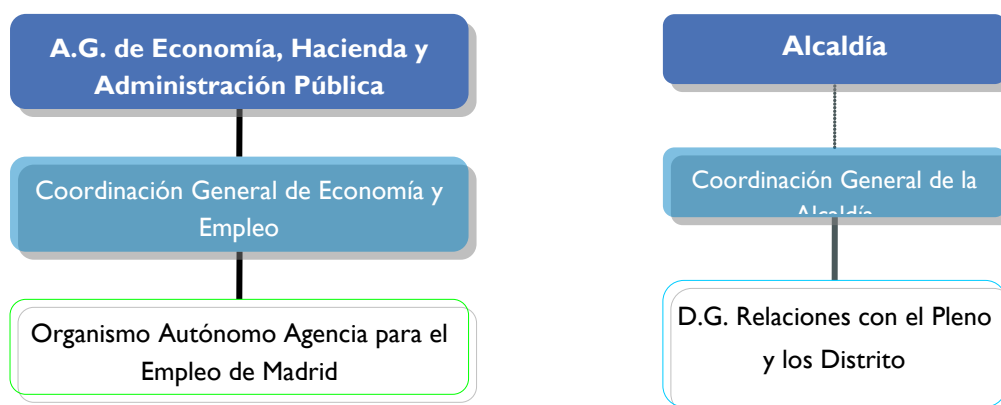
Ámbito de actuación y recursos

Ámbito de actuación

Bajo el Área de “Empleo” se incluyen todas aquellas actuaciones dirigidas a incentivar la creación de empleo estable y el espíritu emprendedor, a través de la capacitación y la inserción laboral, con especial atención a las personas con más dificultades para incorporarse al mercado laboral. Los ámbitos de actuación se concretan:

- Fomento de la creación de empleo en las empresas.
- Desarrollo de políticas de prevención del desempleo.
- 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.
- Gestión y 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.

Estructura orgánica 2013



Presupuesto del Área de Acción “Empleo”

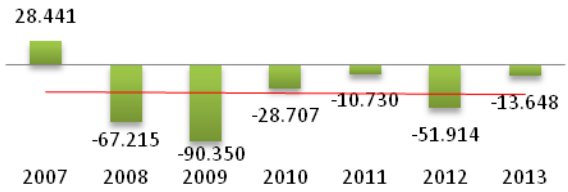
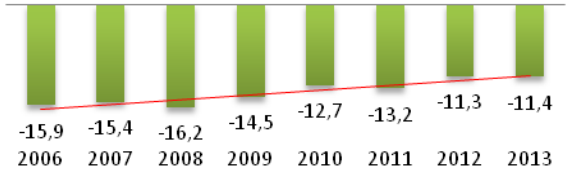
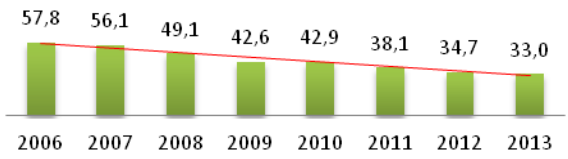
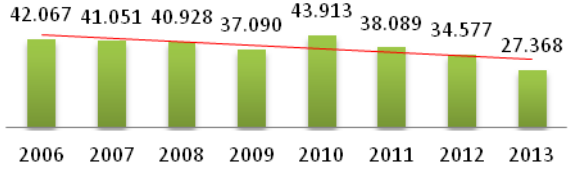
Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Empleo en 2013	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	21.040.406,64 €
Empresas Municipales	
Total Ayuntamiento, Organismos Autónomos y Empresas Municipales	21.040.406,64 €
Eliminaciones	0,00 €
Total consolidado	21.040.406,64 €

Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayuntamiento de Madrid y los OAAA por programas presupuestarios para el Área de Acción de “Empleo”. Datos consolidados con eliminaciones a Empresas.

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con programas prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones - eliminaciones
24000	DIREC. Y GESTIÓN ADMTVA. AG. EMPLEO DE MADRID	9.266.216,02		9.266.216,0
24101	EMPLEO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	474.074,20		474.074,2
24102	FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO	1.606.269,28		1.606.269,3
24103	POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO MUNICIPALES	4.599.444,30		4.599.444,3
24105	GESTIÓN FONDOS EUROPEOS	292.145,08		292.145,1
24106	PROGRAMAS MIXTOS ESCUELAS TALLERES EMPLEO	15.140,86		15.140,9
24107	FOMENTO EMPLEO PARA LA CORPORACIÓN LOCAL	35.820,33		35.820,3
24109	INTERMEDIACIÓN LABORAL	4.694.888,84		4.694.888,8
91210	ÁREA DE GOB. DE ECONOMÍA, EMPLEO Y PART. CIUDADANA	14.649,97		14.650,0
43000	DIREC. Y GEST.ADMTVA. ECONOMÍA, EMPLEO Y PART.CIUD.	41.757,75		41.757,8
Total Empleo		21.040.406,64	0,00	21.040.406,64

Principales indicadores

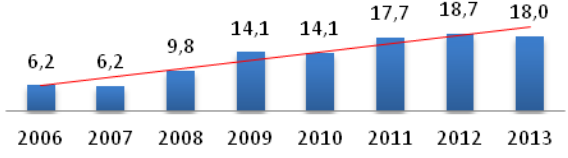
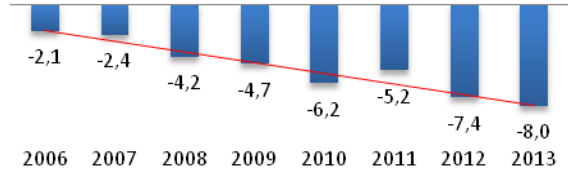
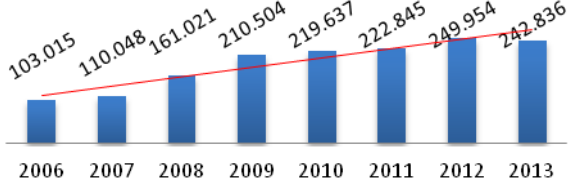
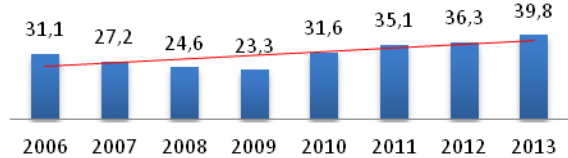
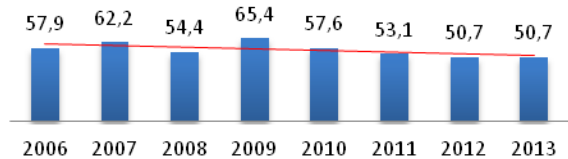
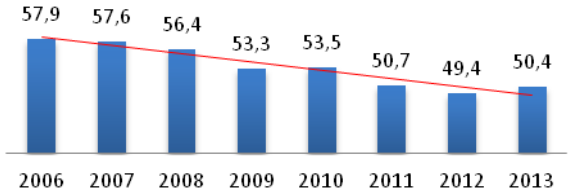
Indicadores Estratégicos

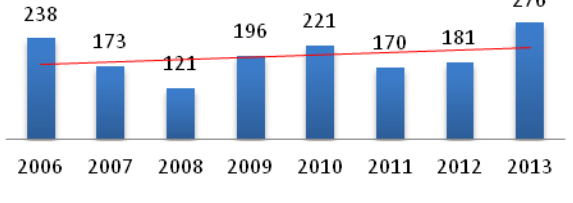
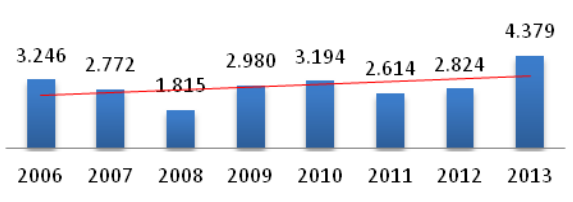
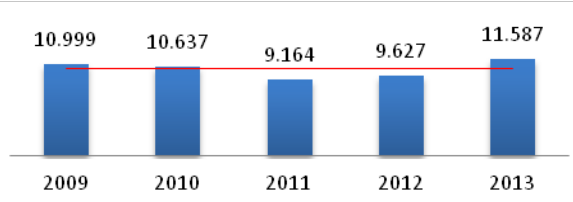
EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO																				
CIUDAD COMPETITIVA	Fomentar el espíritu emprendedor y la creación de empleo estable en la ciudad																				
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Empleos netos creados en la Ciudad de Madrid.	Incremento absoluto en el nº afiliados	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>28.441</td><td>-67.215</td><td>-90.350</td><td>-28.707</td><td>-10.730</td><td>-51.914</td><td>-13.648</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	28.441	-67.215	-90.350	-28.707	-10.730	-51.914	-13.648		
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013														
Valor	28.441	-67.215	-90.350	-28.707	-10.730	-51.914	-13.648														
Diferencia entre las tasas de actividad de mujeres y hombres.	Puntos porcentuales de diferencia entre tasas	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>-15,9</td><td>-15,4</td><td>-16,2</td><td>-14,5</td><td>-12,7</td><td>-13,2</td><td>-11,3</td><td>-11,4</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	-15,9	-15,4	-16,2	-14,5	-12,7	-13,2	-11,3	-11,4
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	-15,9	-15,4	-16,2	-14,5	-12,7	-13,2	-11,3	-11,4													
Tasa de empleo de la población joven de 20 a 24 años.	Porcentaje de jóvenes ocupados	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>57,8</td><td>56,1</td><td>49,1</td><td>42,6</td><td>42,9</td><td>38,1</td><td>34,7</td><td>33,0</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	57,8	56,1	49,1	42,6	42,9	38,1	34,7	33,0
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	57,8	56,1	49,1	42,6	42,9	38,1	34,7	33,0													
Personas atendidas por la Agencia para el Empleo.	Total de personas	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>42.067</td><td>41.051</td><td>40.928</td><td>37.090</td><td>43.913</td><td>38.089</td><td>34.577</td><td>27.368</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	42.067	41.051	40.928	37.090	43.913	38.089	34.577	27.368
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	42.067	41.051	40.928	37.090	43.913	38.089	34.577	27.368													

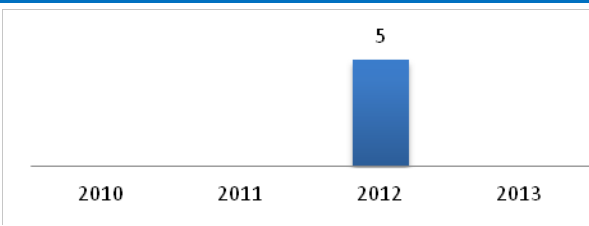
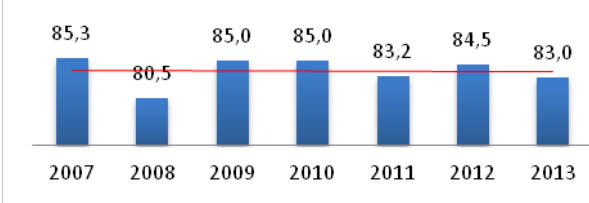
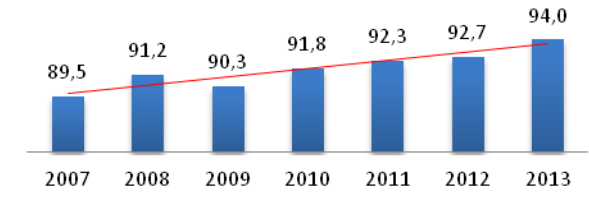
Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal

Indicadores de Acción

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Población activa.	Miles de activos	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>1.660,5</td><td>1.661,6</td><td>1.704,8</td><td>1.682,8</td><td>1.688,3</td><td>1.656,9</td><td>1.608,6</td><td>1.531,2</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	1.660,5	1.661,6	1.704,8	1.682,8	1.688,3	1.656,9	1.608,6	1.531,2
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	1.660,5	1.661,6	1.704,8	1.682,8	1.688,3	1.656,9	1.608,6	1.531,2													

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Tasa de desempleo.	Porcentaje de desempleados	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Tasa</th><td>6,2</td><td>6,2</td><td>9,8</td><td>14,1</td><td>14,1</td><td>17,7</td><td>18,7</td><td>18,0</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Tasa	6,2	6,2	9,8	14,1	14,1	17,7	18,7	18,0
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Tasa	6,2	6,2	9,8	14,1	14,1	17,7	18,7	18,0													
Diferencial entre la tasa de desempleo nacional y Ciudad de Madrid.	Puntos porcentuales de diferencia entre tasas	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Diferencial</th><td>-2,1</td><td>-2,4</td><td>-4,2</td><td>-4,7</td><td>-6,2</td><td>-5,2</td><td>-7,4</td><td>-8,0</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Diferencial	-2,1	-2,4	-4,2	-4,7	-6,2	-5,2	-7,4	-8,0
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Diferencial	-2,1	-2,4	-4,2	-4,7	-6,2	-5,2	-7,4	-8,0													
Paro registrado.	Total de parados	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Total</th><td>103.015</td><td>110.048</td><td>161.021</td><td>210.504</td><td>219.637</td><td>222.845</td><td>249.954</td><td>242.836</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Total	103.015	110.048	161.021	210.504	219.637	222.845	249.954	242.836
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Total	103.015	110.048	161.021	210.504	219.637	222.845	249.954	242.836													
Porcentaje de desempleados de larga duración.	Porcentaje de desempleados	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>31,1</td><td>27,2</td><td>24,6</td><td>23,3</td><td>31,6</td><td>35,1</td><td>36,3</td><td>39,8</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Porcentaje	31,1	27,2	24,6	23,3	31,6	35,1	36,3	39,8
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Porcentaje	31,1	27,2	24,6	23,3	31,6	35,1	36,3	39,8													
Porcentaje de desempleados que perciben prestación.	Porcentaje de parados registrados	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>57,9</td><td>62,2</td><td>54,4</td><td>65,4</td><td>57,6</td><td>53,1</td><td>50,7</td><td>50,7</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Porcentaje	57,9	62,2	54,4	65,4	57,6	53,1	50,7	50,7
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Porcentaje	57,9	62,2	54,4	65,4	57,6	53,1	50,7	50,7													
Tasa de empleo.	Porcentaje de población empleada	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Tasa</th><td>57,9</td><td>57,6</td><td>56,4</td><td>53,3</td><td>53,5</td><td>50,7</td><td>49,4</td><td>50,4</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Tasa	57,9	57,6	56,4	53,3	53,5	50,7	49,4	50,4
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Tasa	57,9	57,6	56,4	53,3	53,5	50,7	49,4	50,4													
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Empleo.	Porcentaje	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>0,7</td><td>0,7</td><td>0,8</td><td>1,0</td><td>1,0</td><td>1,2</td><td>0,9</td><td>0,5</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Porcentaje	0,7	0,7	0,8	1,0	1,0	1,2	0,9	0,5
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Porcentaje	0,7	0,7	0,8	1,0	1,0	1,2	0,9	0,5													

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Desempleados enviados a ofertas en programas de intermediación laboral.	<i>Total de usuarios</i>	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Usuarios</th><td>16.666</td><td>17.394</td><td>11.462</td><td>17.526</td><td>11.877</td><td>7.922</td><td>11.126</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Usuarios	16.666	17.394	11.462	17.526	11.877	7.922	11.126		
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013														
Usuarios	16.666	17.394	11.462	17.526	11.877	7.922	11.126														
Usuarios de los programas de orientación laboral de la Agencia para el Empleo.	<i>Total personas orientadas</i>	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Personas orientadas</th><td>18.200</td><td>19.610</td><td>17.649</td><td>18.598</td><td>18.991</td><td>20.169</td><td>22.133</td><td>12.947</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Personas orientadas	18.200	19.610	17.649	18.598	18.991	20.169	22.133	12.947
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Personas orientadas	18.200	19.610	17.649	18.598	18.991	20.169	22.133	12.947													
Cursos impartidos en programas de formación ocupacional de la Agencia para el Empleo	<i>Total de cursos</i>	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Cursos</th><td>238</td><td>173</td><td>121</td><td>196</td><td>221</td><td>170</td><td>181</td><td>276</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Cursos	238	173	121	196	221	170	181	276
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Cursos	238	173	121	196	221	170	181	276													
Alumnos participantes en los programas de formación profesional finalizados.	<i>Total de alumnos</i>	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Alumnos</th><td>3.246</td><td>2.772</td><td>1.815</td><td>2.980</td><td>3.194</td><td>2.614</td><td>2.824</td><td>4.379</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Alumnos	3.246	2.772	1.815	2.980	3.194	2.614	2.824	4.379
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Alumnos	3.246	2.772	1.815	2.980	3.194	2.614	2.824	4.379													
Talleres de formación para la inserción laboral de la Agencia para el Empleo.	<i>Total de recursos formativos</i>	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Recursos</th><td>20</td><td>10</td><td>24</td><td>18</td><td>29</td><td>19</td><td>12</td><td>31</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Recursos	20	10	24	18	29	19	12	31
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Recursos	20	10	24	18	29	19	12	31													
Beneficiarios desempleados de los talleres para la inserción laboral de la Agencia para el Empleo.	<i>Total de beneficiarios</i>	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Beneficiarios</th><td>438</td><td>164</td><td>488</td><td>380</td><td>533</td><td>362</td><td>221</td><td>570</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Beneficiarios	438	164	488	380	533	362	221	570
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Beneficiarios	438	164	488	380	533	362	221	570													
Contactos con empresas realizados por la Agencia para el Empleo.	<i>Total de contactos</i>	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Contactos</th><td>10.999</td><td>10.637</td><td>9.164</td><td>9.627</td><td>11.587</td></tr> </table>	Año	2009	2010	2011	2012	2013	Contactos	10.999	10.637	9.164	9.627	11.587						
Año	2009	2010	2011	2012	2013																
Contactos	10.999	10.637	9.164	9.627	11.587																

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																
Satisfacción ciudadana con los servicios municipales de formación y orientación para el empleo.	Media en escala de 0-10	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td></td><td></td><td>5</td><td></td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	Valor			5							
Año	2010	2011	2012	2013															
Valor			5																
Satisfacción de los usuarios de programas de formación y empleo de la Agencia para el Empleo.	Porcentaje de usuarios satisfechos	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>85,3</td><td>80,5</td><td>85,0</td><td>85,0</td><td>83,2</td><td>84,5</td><td>83,0</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	85,3	80,5	85,0	85,0	83,2	84,5	83,0
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013												
Valor	85,3	80,5	85,0	85,0	83,2	84,5	83,0												
Satisfacción de los usuarios del Servicio de Orientación de la Agencia para el Empleo.	Porcentaje de usuarios satisfechos	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>89,5</td><td>91,2</td><td>90,3</td><td>91,8</td><td>92,3</td><td>92,7</td><td>94,0</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	89,5	91,2	90,3	91,8	92,3	92,7	94,0
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013												
Valor	89,5	91,2	90,3	91,8	92,3	92,7	94,0												

Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal

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 2013 era el siguiente:

Proyectos	Objetivos estratégicos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Apoyo a la inserción laboral	Fomentar el espíritu emprendedor y la creación de empleo estable en la ciudad	6	-	5	1	-
Desarrollo de la economía social	Fomentar el espíritu emprendedor y la creación de empleo estable en la ciudad	5	1	3	1	-
Más y mejor formación para el empleo	Fomentar el espíritu emprendedor y la creación de empleo estable en la ciudad	10	2	6	-	2
Planes integrales de empleo	Fomentar el espíritu emprendedor y la creación de empleo estable en la ciudad	6	1	5	-	-

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**. Como Anexo 2 de esta Memoria se recoge el [Informe 2013 de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid](#) en el que se detallan todos los compromisos, indicadores y datos correspondientes, de estas Cartas de Servicios tras su Evaluación 2013.

Carta de Servicios de la Agencia para el Empleo

Fecha Aprobación: 22 de enero de 2009

Fecha Evaluación 2013: 4 de julio de 2014

Conseguir que todos los madrileños tengan un puesto de trabajo, creando oportunidades, es el objetivo de la Agencia para el Empleo, organismo autónomo del Ayuntamiento de Madrid 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 ellas, 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.

Compromisos	Totales	8
	Excluidos SyR	7
Indicadores	Totales	14
	Excluidos SyR	10
	Cumplidos	14
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	100%

Opinión de la ciudadanía

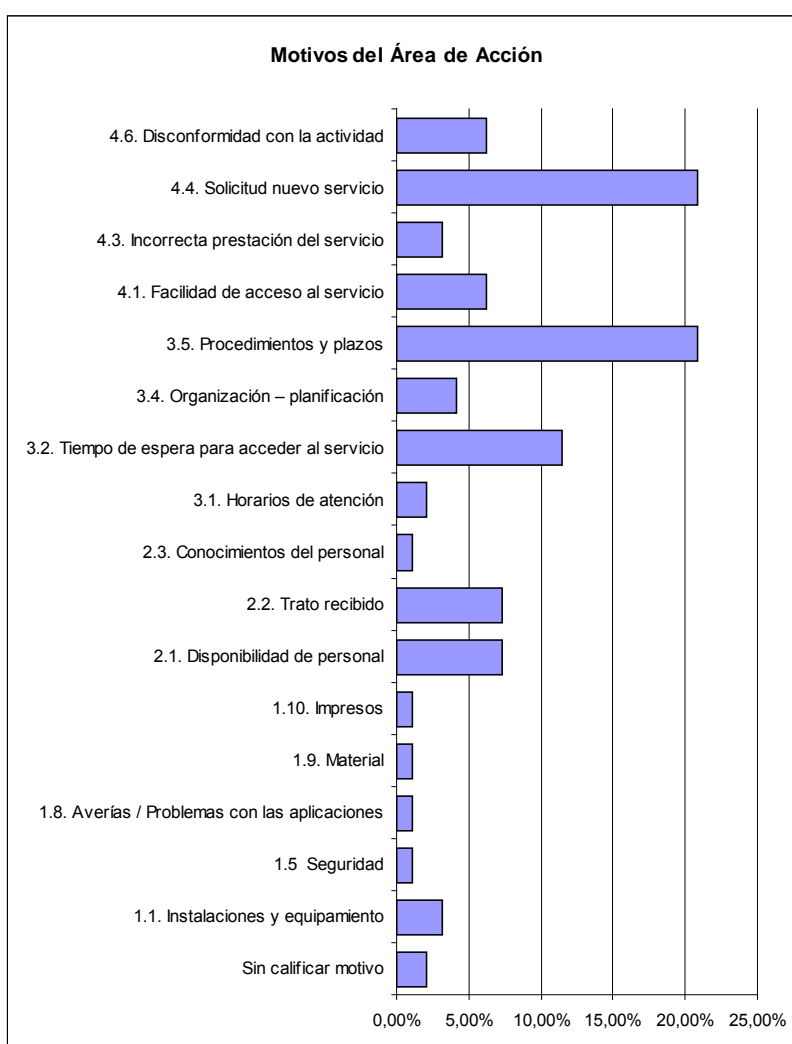
Desde el Área de Acción de Empleo en 2013 no se ha realizado ningún estudio orientado específicamente a conocer la opinión de la ciudadanía.

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, reclamaciones y felicitaciones formuladas suponen el **0,20 % (95)** del total de las tramitadas en 2013. Por tipo de escrito se han recibido 30 sugerencias, 103 reclamaciones y 5 felicitaciones.

Las 95 SyR corresponden a la materia Empleo, **submateria** Promoción del Empleo.

Los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR para el Área de Acción, son los siguientes:



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

Submateria	Tiempo medio contestación	Contestadas (01/04/2014)	Total Submateria	Sin contestar	% menos 15 días	% menor o igual a 30 días
Promoción del Empleo	18,61	95	95	0	52,89	81,82

2.7. Espacios Públicos

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 de proyectos y ejecución de **obras de urbanización** de vías y espacios públicos, por los sistemas de cooperación y expropiación, así como las obras de urbanización sobre cesiones de suelo urbano consolidado.
- Ejecución del planeamiento aprobado, acondicionando el territorio clasificado y dotándolo de infraestructuras y servicios.
- Redacción, planificación y ejecución de los proyectos de **remodelación y 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.
- Desarrollo de infraestructuras viarias estructurantes de la Ciudad.
- Ejecución de los proyectos en materia de movilidad (nuevos, conservación y mantenimiento). Pasos a distinto nivel, para peatones o vehículos. Accesos viarios de entrada/salida de la ciudad. Aparcamientos públicos, de rotación, de residentes o mixtos. Infraestructuras de conexión y comunicación de los desarrollos urbanos previstos por el Plan General de Ordenación Urbana de Madrid. Infraestructuras de transporte. Intercambiadores entre modos de transporte. Infraestructuras para el transporte blando (bicicleta e itinerarios a pie).
- Impulso de proyectos de renovación integral de los servicios (PRIS) en vías públicas.
- Realización de estudios y análisis económicos sobre infraestructuras.
- Concesión de las licencias o autorizaciones que sean preceptivas en el ámbito de su competencia para la realización de obras en la red viaria.
- Control de calidad de obras y actuaciones en la vía pública.
- Coordinación y supervisión de la conservación e inversiones de renovación del viario M-30 y de los ramales de conexión a la misma.
- Explotación y conservación del Centro de Control de Túneles, con la excepción de los de M-30 y los de carácter supramunicipal.
- 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.
- Dirección de las actividades del Taller de Cantería y del Laboratorio de Alumbrado.
- 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.

Estructura orgánica 2013



Presupuesto del Área de Acción “Espacios Públicos”

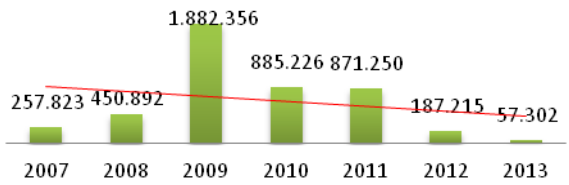
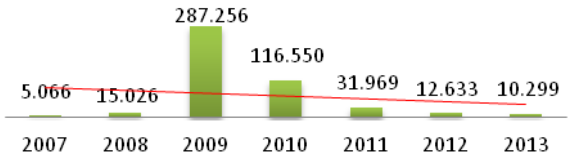
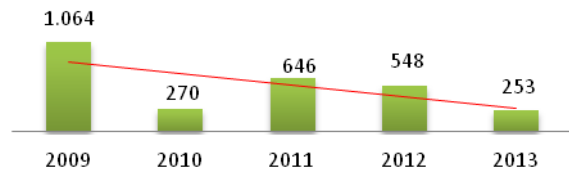
Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Espacios Pbcos en 2013	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	244.325.866,18 €
Empresas Municipales	
Total Ayuntamiento, Organismos Autónomos y Empresas Municipales	244.325.866,18 €
Eliminaciones	-149.989.829,27 €
Total consolidado	94.336.036,91 €

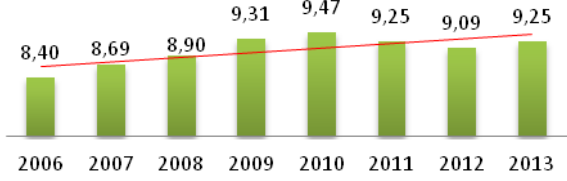
Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayuntamiento de Madrid y los OAAA por programas presupuestarios para el Área de Acción de “Espacios Públicos”. Datos consolidados con eliminaciones a Empresas.

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con programas prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
15501	VÍAS PÚBLICAS	168.154.627,84	-149.989.829,3	18.164.798,6
15502	OTRAS ACTUACIONES EN VÍAS PÚBLICAS	663.105,07		663.105,1
17000	DIR.Y GEST. ADV. M.AMBIENTE Y MOVILIDAD	3.861.462,54		3.861.462,5
91212	ÁREA DE GOB. DE M. AMBIENTE Y MOVILIDAD	152.453,74		152.453,7
16501	EQUIPAMIENTOS URBANOS	71.494.216,99		71.494.217,0
Total Espacios Públicos		244.325.866,18	-149.989.829,27	94.336.036,91

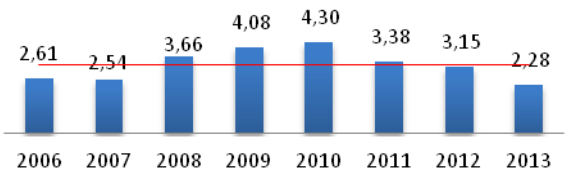
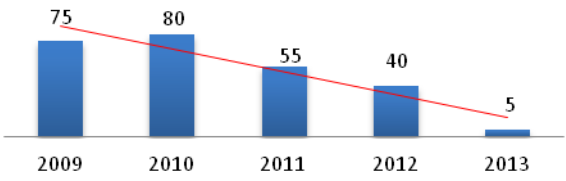
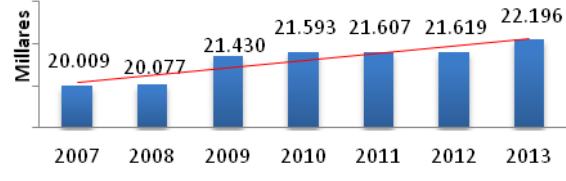
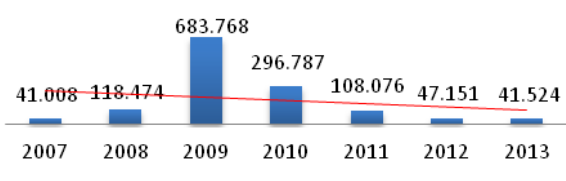
Principales indicadores

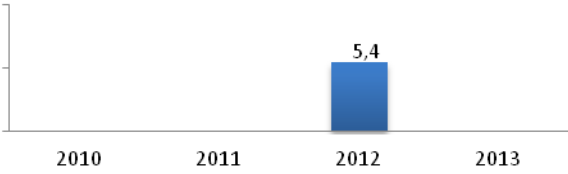
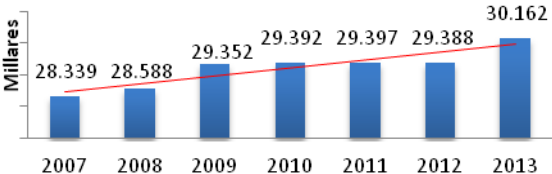
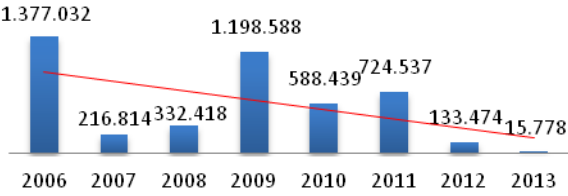
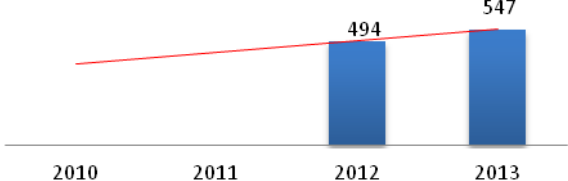
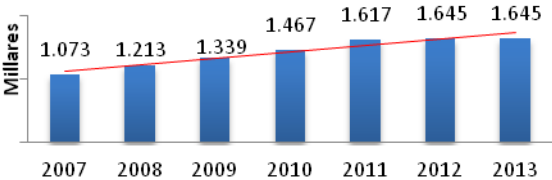
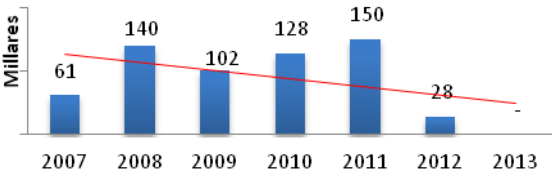
Indicadores Estratégicos

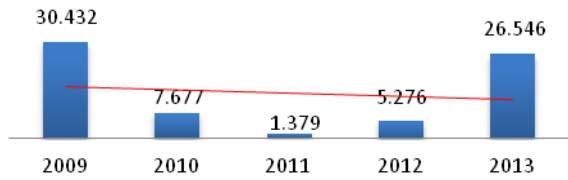
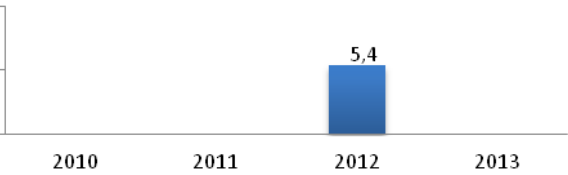
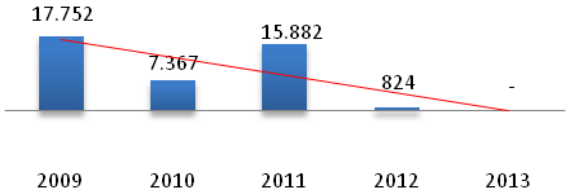
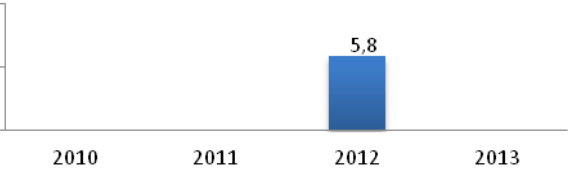
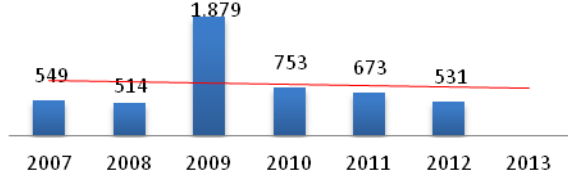
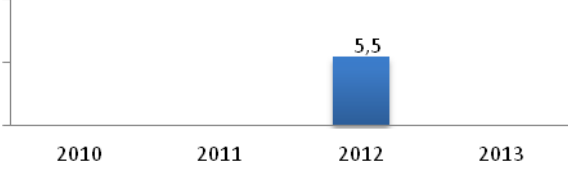
EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO		
CIUDAD CON CALIDAD DE VIDA	Configurar un espacio público de calidad, acogedor y accesible centrado en peatones y residentes		
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Superficie de espacio urbano renovado	Total m2	GM	
Superficie ganada para el peatón	Total m2	GM	
Barreras urbanísticas eliminadas	Total de elementos	GM	

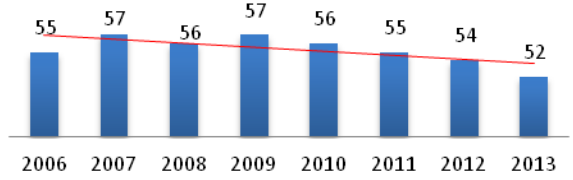
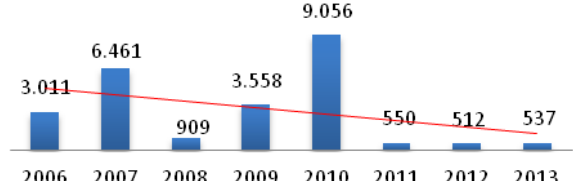
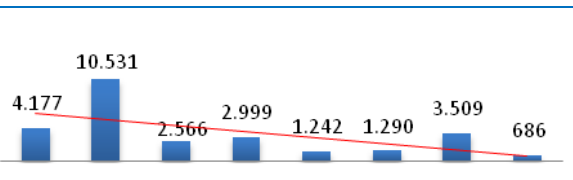
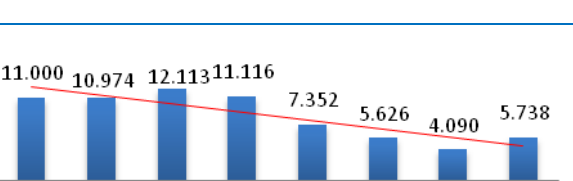
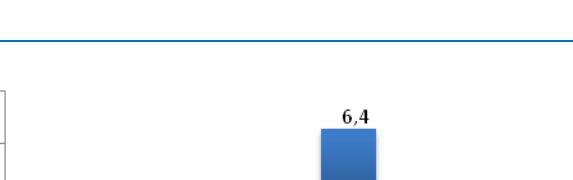
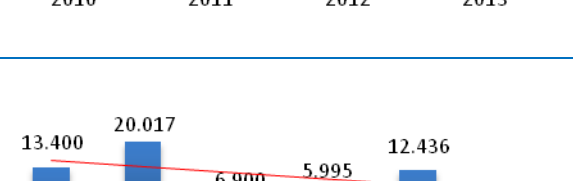
EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	
CIUDAD CON CALIDAD DE VIDA	Configurar un espacio público de calidad, acogedor y accesible centrado en peatones y residentes	
Índice de limpieza viaria.	GM Media (escala 0 a >12,5)	
Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal		

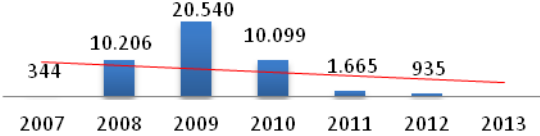
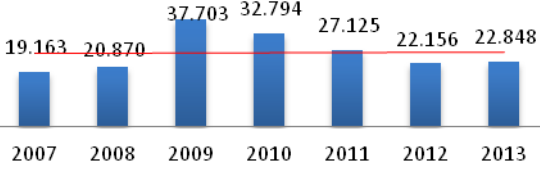
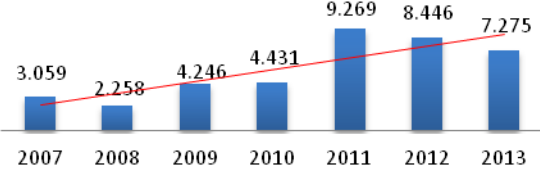
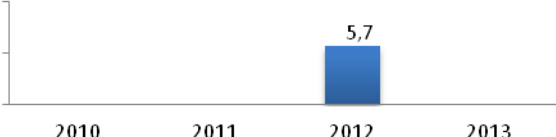
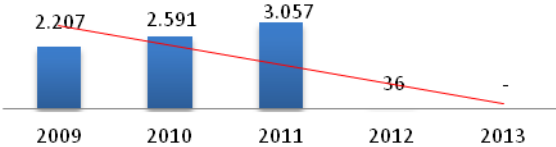
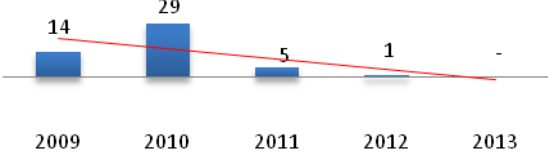
Indicadores de Acción

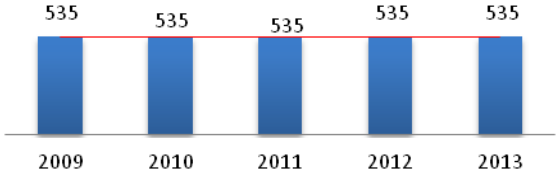
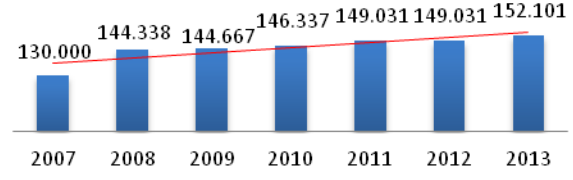
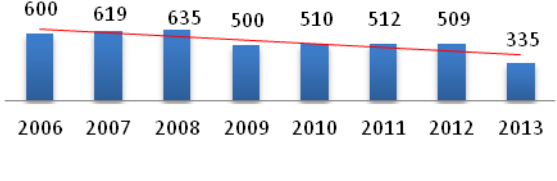
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Espacios Públicos.	Porcentaje	GM	
Proyectos de renovación integral de calles y de plazas.	Total proyectos	GM	
Superficie total de acera pavimentada en Madrid.	Total m2	GM	
Renovación de pavimento de acera	Total m2	GM	

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Satisfacción con la pavimentación y conservación de las aceras	Media (escala 0-10)	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td></td><td></td><td>5,4</td><td></td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	Valor			5,4									
Año	2010	2011	2012	2013																	
Valor			5,4																		
Superficie total de pavimento de calzada.	Total m2	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Millares</th><td>28.339</td><td>28.588</td><td>29.352</td><td>29.392</td><td>29.397</td><td>29.388</td><td>30.162</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Millares	28.339	28.588	29.352	29.392	29.397	29.388	30.162		
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013														
Millares	28.339	28.588	29.352	29.392	29.397	29.388	30.162														
Renovación de pavimento de calzada	Total m3	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Millares</th><td>1.377.032</td><td>216.814</td><td>332.418</td><td>1.198.588</td><td>588.439</td><td>724.537</td><td>133.474</td><td>15.778</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Millares	1.377.032	216.814	332.418	1.198.588	588.439	724.537	133.474	15.778
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Millares	1.377.032	216.814	332.418	1.198.588	588.439	724.537	133.474	15.778													
Elementos de calmado de tráfico instalados.	Unidades de bandas reductoras o badenes	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Unidades</th><td></td><td></td><td>494</td><td>547</td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	Unidades			494	547								
Año	2010	2011	2012	2013																	
Unidades			494	547																	
Superficie de pavimento anti-ruido.	Total m2	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Millares</th><td>1.073</td><td>1.213</td><td>1.339</td><td>1.467</td><td>1.617</td><td>1.645</td><td>1.645</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Millares	1.073	1.213	1.339	1.467	1.617	1.645	1.645		
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013														
Millares	1.073	1.213	1.339	1.467	1.617	1.645	1.645														
Superficie nueva de pavimento antirruído.	Total m2	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Millares</th><td>61</td><td>140</td><td>102</td><td>128</td><td>150</td><td>28</td><td>-</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Millares	61	140	102	128	150	28	-		
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013														
Millares	61	140	102	128	150	28	-														

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																
Superficie nueva de pavimento táctil	Total m2	GM	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Superficie (m2)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2009</td> <td>30.432</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>7.677</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>1.379</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>5.276</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>26.546</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Superficie (m2)	2009	30.432	2010	7.677	2011	1.379	2012	5.276	2013	26.546				
Año	Superficie (m2)																		
2009	30.432																		
2010	7.677																		
2011	1.379																		
2012	5.276																		
2013	26.546																		
Satisfacción con el asfaltado y conservación de las calzadas	Media (escala 0-10)	C	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Media (escala 0-10)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2010</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>5,4</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Media (escala 0-10)	2010	-	2011	-	2012	5,4	2013	-						
Año	Media (escala 0-10)																		
2010	-																		
2011	-																		
2012	5,4																		
2013	-																		
Nueva calzada de coexistencia peatonal	Total m2	GM	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Total m2</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2009</td> <td>17.752</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>7.367</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>15.882</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>824</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Total m2	2009	17.752	2010	7.367	2011	15.882	2012	824	2013	-				
Año	Total m2																		
2009	17.752																		
2010	7.367																		
2011	15.882																		
2012	824																		
2013	-																		
Satisfacción ciudadana con la peatonalización de las calles.	Media (escala 0-10)	C	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Media (escala 0-10)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2010</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>5,8</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Media (escala 0-10)	2010	-	2011	-	2012	5,8	2013	-						
Año	Media (escala 0-10)																		
2010	-																		
2011	-																		
2012	5,8																		
2013	-																		
Vados de pasos de peatones acondicionados a la nueva normativa	Total vados	GM	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Total vados</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2007</td> <td>549</td> </tr> <tr> <td>2008</td> <td>514</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>1.879</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>753</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>673</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>531</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Total vados	2007	549	2008	514	2009	1.879	2010	753	2011	673	2012	531	2013	-
Año	Total vados																		
2007	549																		
2008	514																		
2009	1.879																		
2010	753																		
2011	673																		
2012	531																		
2013	-																		
Satisfacción con la eliminación de barreras arquitectónicas	Media (escala 0-10)	C	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Media (escala 0-10)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2010</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>5,5</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Media (escala 0-10)	2010	-	2011	-	2012	5,5	2013	-						
Año	Media (escala 0-10)																		
2010	-																		
2011	-																		
2012	5,5																		
2013	-																		

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Intensidad energética en alumbrado público.	Ratio de kw x hab	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>55</td><td>57</td><td>56</td><td>57</td><td>56</td><td>55</td><td>54</td><td>52</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	55	57	56	57	56	55	54	52
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	55	57	56	57	56	55	54	52													
Luminosa contaminante sustituida.	Total de elementos	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>3.011</td><td>6.461</td><td>909</td><td>3.558</td><td>9.056</td><td>550</td><td>512</td><td>537</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	3.011	6.461	909	3.558	9.056	550	512	537
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	3.011	6.461	909	3.558	9.056	550	512	537													
Nuevos puntos de luz instalados en vía pública.	Total puntos	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>4.177</td><td>10.531</td><td>2.566</td><td>2.999</td><td>1.242</td><td>1.290</td><td>3.509</td><td>686</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	4.177	10.531	2.566	2.999	1.242	1.290	3.509	686
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	4.177	10.531	2.566	2.999	1.242	1.290	3.509	686													
Renovación o adecuación de puntos de luz.	Total puntos	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>11.000</td><td>10.974</td><td>12.113</td><td>11.116</td><td>7.352</td><td>5.626</td><td>4.090</td><td>5.738</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	11.000	10.974	12.113	11.116	7.352	5.626	4.090	5.738
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	11.000	10.974	12.113	11.116	7.352	5.626	4.090	5.738													
Satisfacción ciudadana con el alumbrado público	Media (escala 0-10)	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td></td><td></td><td>6,4</td><td></td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	Valor			6,4									
Año	2010	2011	2012	2013																	
Valor			6,4																		
Elementos de mobiliario urbano reparados.	Total de elementos	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>13.400</td><td>20.017</td><td>6.900</td><td>5.995</td><td>12.436</td><td></td></tr> </table>	Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	13.400	20.017	6.900	5.995	12.436					
Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013															
Valor	13.400	20.017	6.900	5.995	12.436																

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																
Nuevo elemento de mobiliario urbano instalado.	Total elementos	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Elementos</th><td>344</td><td>10.206</td><td>20.540</td><td>10.099</td><td>1.665</td><td>935</td><td>0</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Elementos	344	10.206	20.540	10.099	1.665	935	0
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013												
Elementos	344	10.206	20.540	10.099	1.665	935	0												
Incidentes atendidos de conservación de la vía pública.	Total de incidencias	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Incidencias</th><td>19.163</td><td>20.870</td><td>37.703</td><td>32.794</td><td>27.125</td><td>22.156</td><td>22.848</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Incidencias	19.163	20.870	37.703	32.794	27.125	22.156	22.848
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013												
Incidencias	19.163	20.870	37.703	32.794	27.125	22.156	22.848												
Incidentes urgentes atendidos de conservación en la vía pública.	Total de incidencias	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Incidencias</th><td>3.059</td><td>2.258</td><td>4.246</td><td>4.431</td><td>9.269</td><td>8.446</td><td>7.275</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Incidencias	3.059	2.258	4.246	4.431	9.269	8.446	7.275
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013												
Incidencias	3.059	2.258	4.246	4.431	9.269	8.446	7.275												
Satisfacción ciudadana con los servicios de cuidado y conservación de la ciudad.	Media (escala 0-10)	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Media</th><td>0</td><td>0</td><td>5,7</td><td>0</td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	Media	0	0	5,7	0						
Año	2010	2011	2012	2013															
Media	0	0	5,7	0															
Longitud de tendido aéreo soterrado.	Metros lineales	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Metros</th><td>2.207</td><td>2.591</td><td>3.057</td><td>36</td><td>0</td></tr> </table>	Año	2009	2010	2011	2012	2013	Metros	2.207	2.591	3.057	36	0				
Año	2009	2010	2011	2012	2013														
Metros	2.207	2.591	3.057	36	0														
SopORTE retirado de vía pública.	Total soportes	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Soportes</th><td>14</td><td>29</td><td>5</td><td>1</td><td>0</td></tr> </table>	Año	2009	2010	2011	2012	2013	Soportes	14	29	5	1	0				
Año	2009	2010	2011	2012	2013														
Soportes	14	29	5	1	0														

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Longitud total de cajones de servicio.	Metros lineales	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Longitud</th><td>535</td><td>535</td><td>535</td><td>535</td><td>535</td></tr> </table>	Año	2009	2010	2011	2012	2013	Longitud	535	535	535	535	535						
Año	2009	2010	2011	2012	2013																
Longitud	535	535	535	535	535																
Longitud total de galerías de servicio.	Metros lineales	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Longitud</th><td>130.000</td><td>144.338</td><td>144.667</td><td>146.337</td><td>149.031</td><td>149.031</td><td>152.101</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Longitud	130.000	144.338	144.667	146.337	149.031	149.031	152.101		
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013														
Longitud	130.000	144.338	144.667	146.337	149.031	149.031	152.101														
Peticiones tramitadas para la instalación y conservación de servicios esenciales en las galerías municipales.	Total de peticiones	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Peticiones</th><td>600</td><td>619</td><td>635</td><td>500</td><td>510</td><td>512</td><td>509</td><td>335</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Peticiones	600	619	635	500	510	512	509	335
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Peticiones	600	619	635	500	510	512	509	335													

Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal

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 2013 era el siguiente:

Proyectos	Objetivos estratégicos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Áreas de juegos y actividad física adaptadas a colectivos específicos	Configurar un espacio público de calidad, acogedor y accesible centrado en peatones y residentes	4	-	4	-	-
Áreas de prioridad residencial	Configurar un espacio público de calidad, acogedor y accesible centrado en peatones y residentes	3	-	3	-	-
Estrategia para el paisaje urbano	Proseguir un nuevo modelo urbanístico que sustente la ciudad del futuro	3	1	2	-	-
	Configurar un espacio público de calidad,					

Proyectos	Objetivos estratégicos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
	acogedor y accesible centrado en peatones y residentes					
	Transformar el centro urbano en un espacio más habitable, integrado y competitivo					
Itinerarios peatonales para colectivos específicos	Configurar un espacio público de calidad, acogedor y accesible centrado en peatones y residentes	7	7	-	-	-
Madrid en obras	Configurar un espacio público de calidad, acogedor y accesible centrado en peatones y residentes	4	2	1	-	1
Madrid más accesible	Configurar un espacio público de calidad, acogedor y accesible centrado en peatones y residentes	8	3	5	-	-
Mejora de la movilidad peatonal	Configurar un espacio público de calidad, acogedor y accesible centrado en peatones y residentes	52	50	-	-	2
Mobiliario urbano funcional y de diseño	Proseguir un nuevo modelo urbanístico que sustente la ciudad del futuro					
	Configurar un espacio público de calidad, acogedor y accesible centrado en peatones y residentes	2	1	-	-	1
	Transformar el centro urbano en un espacio más habitable, integrado y competitivo					
Peatonalizaciones integrales	Configurar un espacio público de calidad, acogedor y accesible centrado en peatones y residentes	6	4	-	-	2
Renovación de pavimentos en las vías públicas	Configurar un espacio público de calidad, acogedor y accesible centrado en peatones y residentes	6	5	1	-	-
	Conseguir un sistema de movilidad integrado, sostenible, competitivo, universal y seguro					
Total		95	73	16	-	6

Compromisos de Calidad

El Área de Acción de Espacios Públicos no cuenta en 2013 con Carta de Servicios aprobada.

Opinión de la ciudadanía

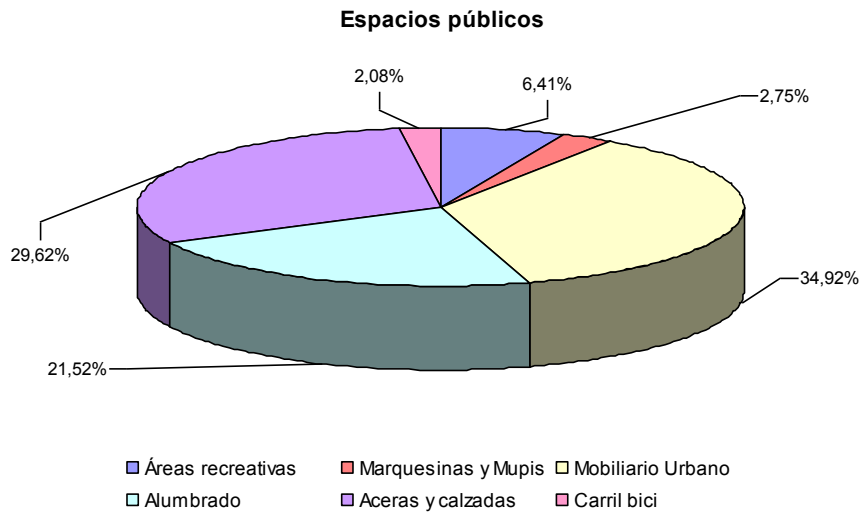
Desde el Área de Acción de Espacios Públicos, a lo largo de 2013 no se ha realizado ningún estudio orientado específicamente a conocer la opinión de la ciudadanía.

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, reclamaciones y felicitaciones formuladas suponen el **7,48 %** (3.474) del total de las tramitadas en 2013. (3.474 = 2.978 Vías y Espacios Públicos SYR + 496 Madrid Calle 30). Por tipo de escrito, en SYR se han recibido 724 sugerencias, 2.186 reclamaciones y 68 felicitaciones.

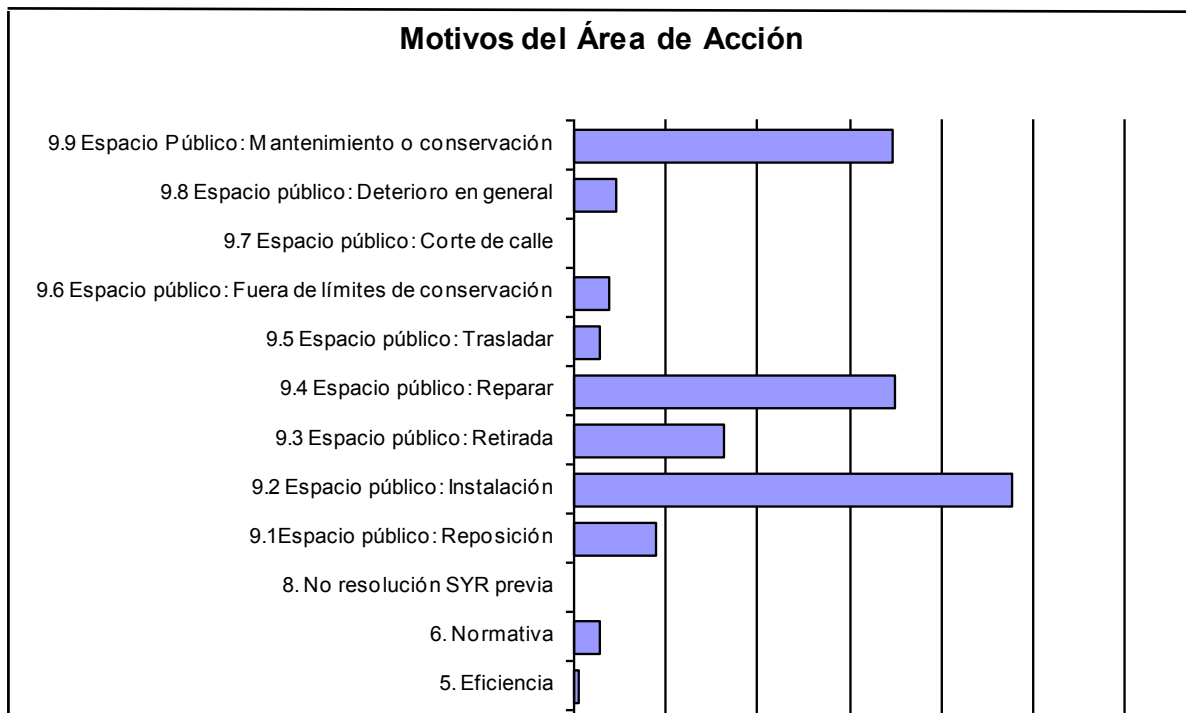
El desglose por **submaterias** de las tramitadas en aplicación municipal SYR, sin tener en cuenta las gestionadas por empresas municipales, es el siguiente:

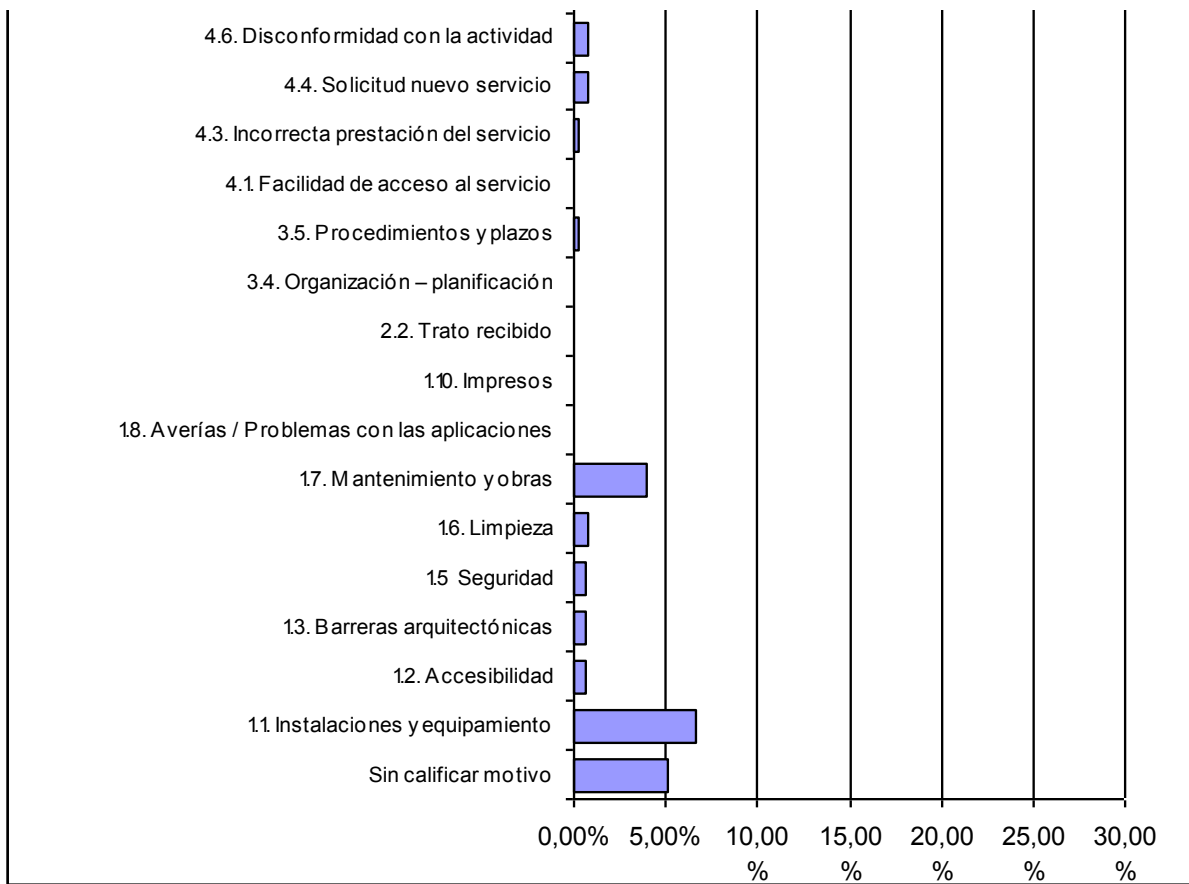
SUBMATERIA	SOLICITUDES	PORCENTAJE
Áreas recreativas	191	6,41%
Marquesinas y Mupis	82	2,75%
Mobiliario Urbano	1.040	34,92%
Alumbrado	641	21,52%
Aceras y calzadas	882	29,62%
Carril bici	62	2,08%
Pasarelas peatonales y pasos elevados o a distinto nivel para peatones y vehículos	19	0,64%
Señalización de calles y lugar de interés	61	2,05%
Total	2.978	100,00%



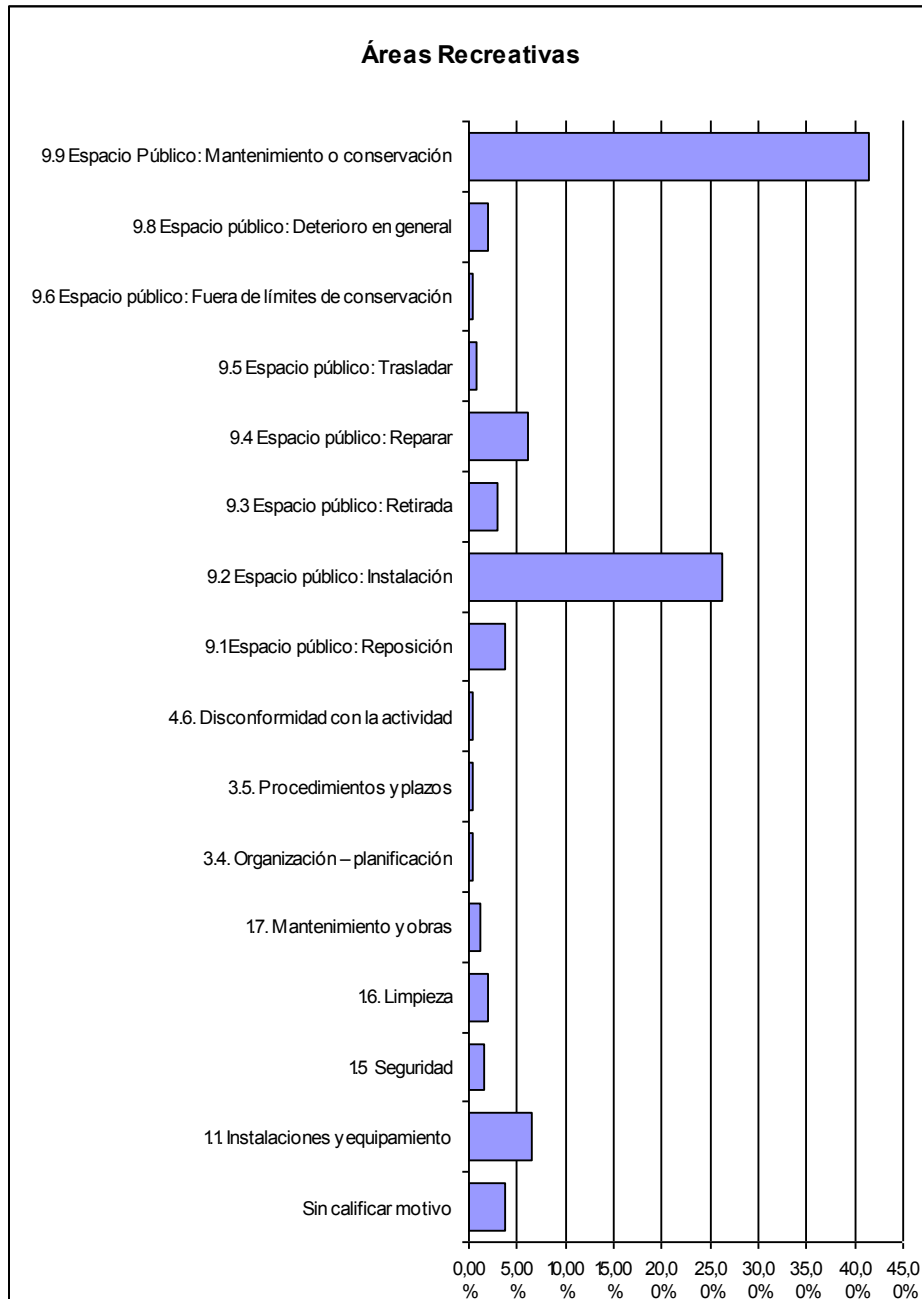
(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2014.

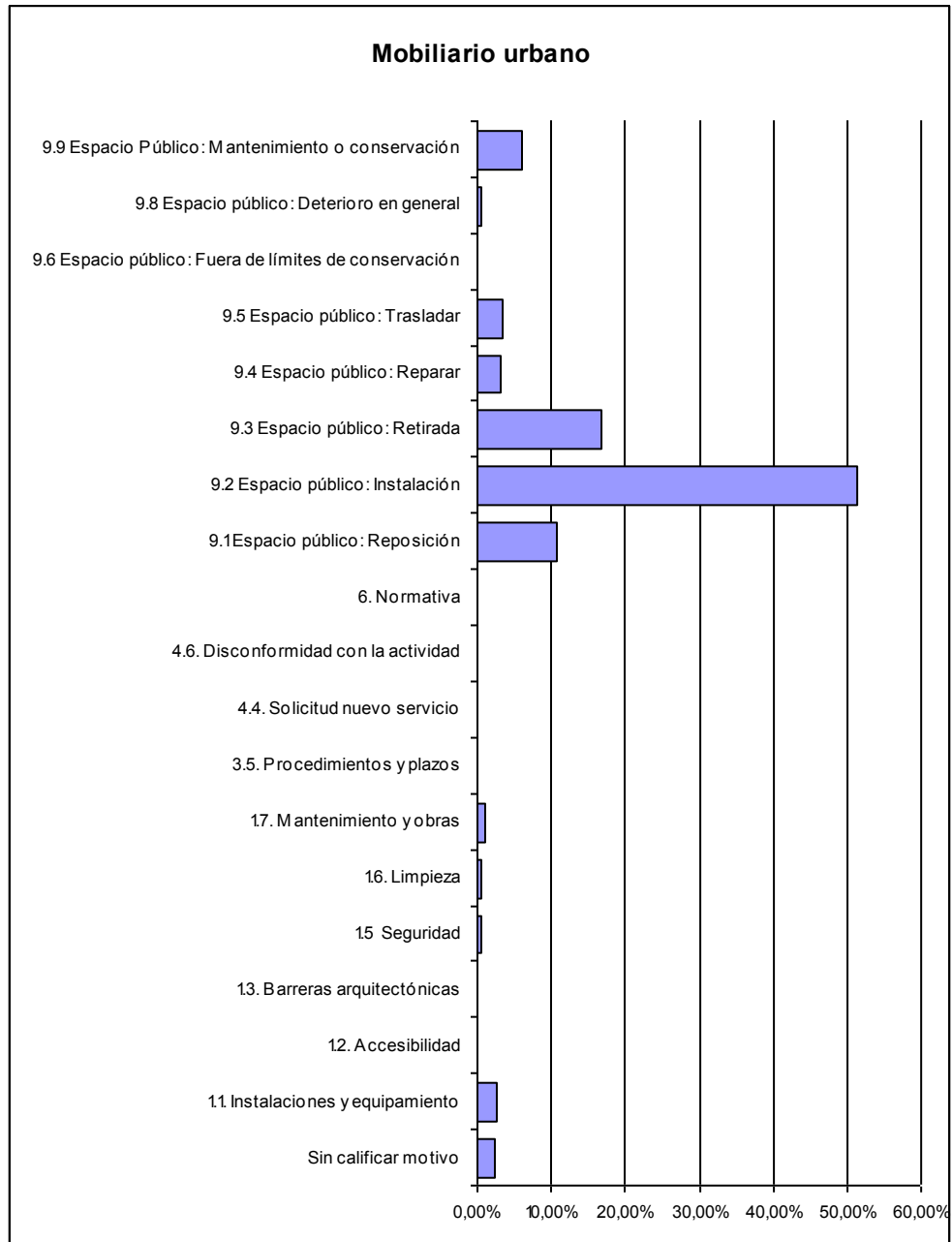
Los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR para toda el Área de Acción, son los siguientes:

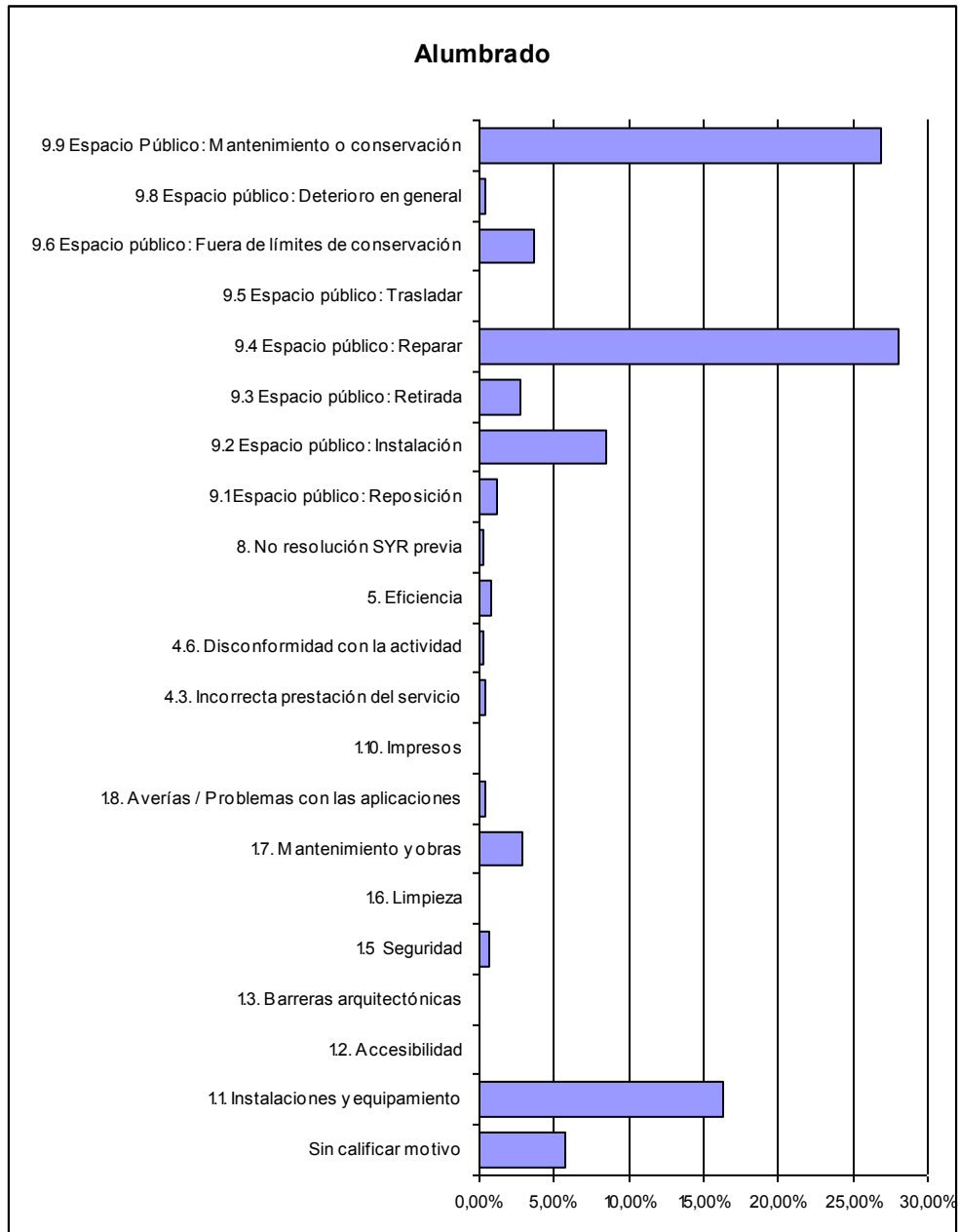


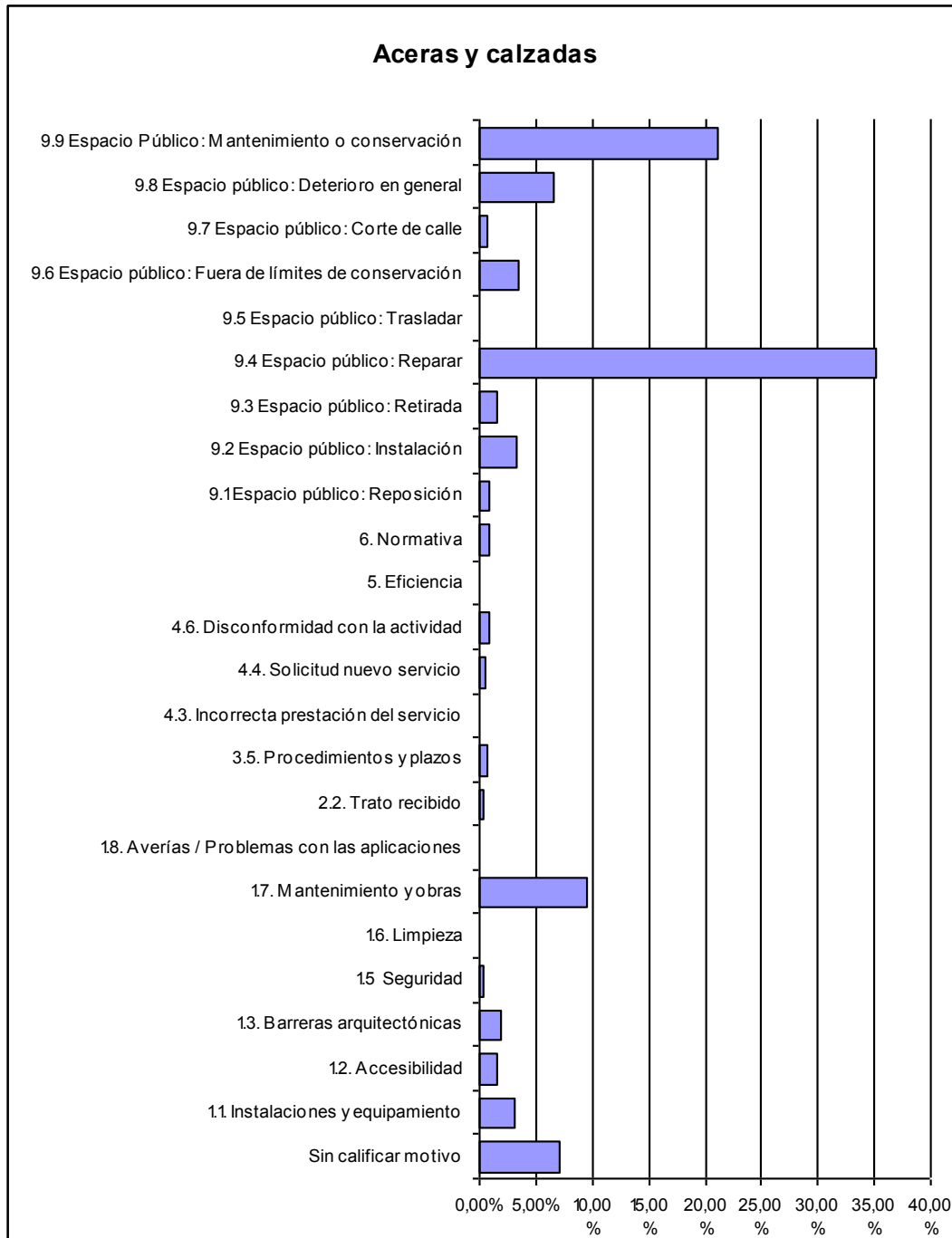


Centrándonos en las **submaterias** que han tenido más de **100 solicitudes**, los **motivos de presentación** de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR han sido los siguientes:









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

Submateria	Tiempo medio contestación	Contestadas (01/04/2014)	Total Submateria	Sin contestar	% menos 15 días	% menor o igual a 30 días
Áreas recreativas	54,15	187	191	4	19,63	28,77
Marquesinas y Mupis	44,44	82	82	0	14,77	27,27
Mobiliario Urbano	55,23	1.031	1.040	9	15,04	27,65
Alumbrado	32,48	636	641	5	53,37	64,65
Aceras y calzadas	24,32	866	882	16	59,59	73,03
Carril bici	59,18	60	62	2	12,50	25,00
Pasarelas peatonales y pasos elevados o a distinto nivel para peatones y vehículos	33,50	19	19	0	45,83	62,50
Señalización de calles y lugar de interés	64,08	47	61	14	6,52	17,39

2.8. Internacionalización

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.
- Fomento de la participación del Ayuntamiento en proyectos europeos.

Estructura orgánica 2013



Presupuesto del Área de Acción "Internacionalización"

Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Internacionalización en 2013	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	2.370.274,53 €
Empresas Municipales	
Total Ayuntamiento, Organismos Autónomos y Empresas Municipales	2.370.274,53 €
Eliminaciones	-276.699,56 €
Total consolidado	2.093.574,97 €

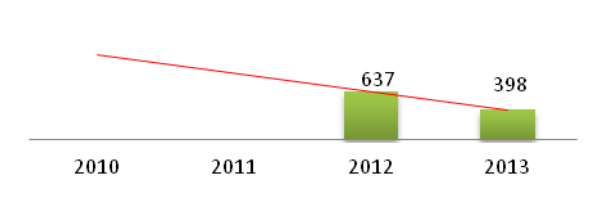
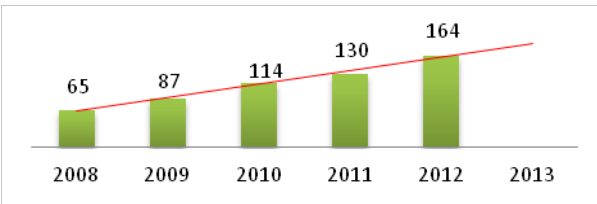
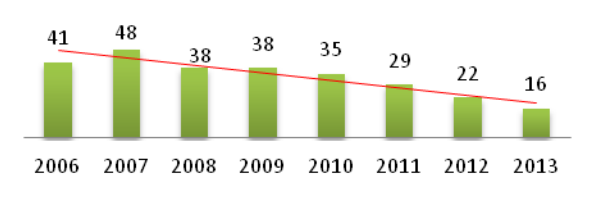
Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayuntamiento de Madrid y los OAAA por programas presupuestarios para el Área de Acción de "Internacionalización". Datos consolidados con eliminaciones a Empresas.

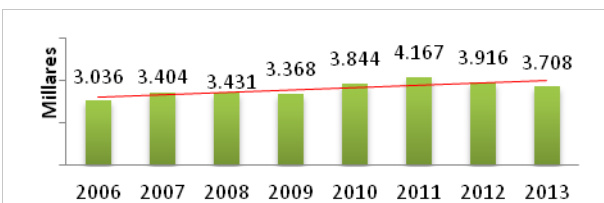
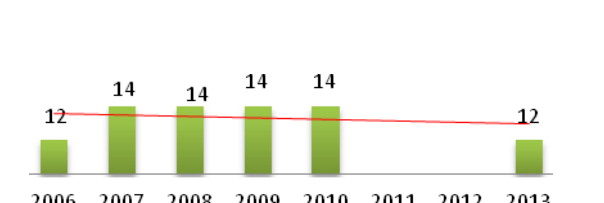
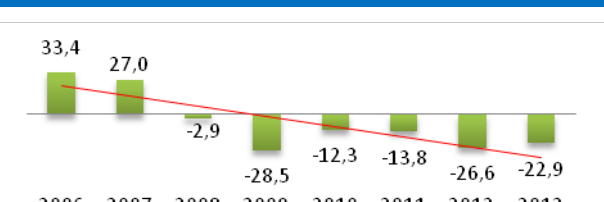
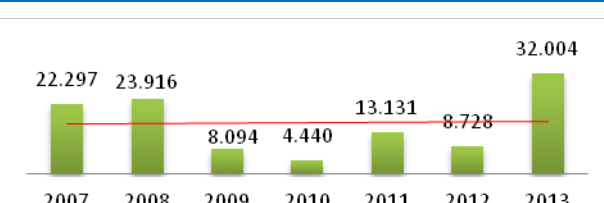
Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con programas prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
92204	RELACIONES INTERNACIONALES Y PATROCINIOS	156.559,48		156.559,5
92207	RELACIONES INTERNACIONALES	1.808.513,01		1.808.513,0

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con programas prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
91213	ÁREA DE GOB. DE LAS ARTES, DEPORTES Y TURISMO	6.483,86		6.483,9
33000	DIR.Y GEST. ADV. DE LAS ARTES, DEPORTES Y TURISMO	398.718,18	-276.699,6	122.018,6
Total Internacionalización		2.370.274,53	-276.699,56	2.093.574,97

Principales indicadores

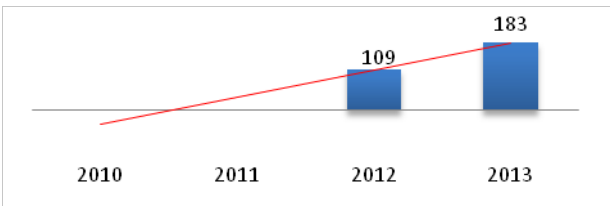
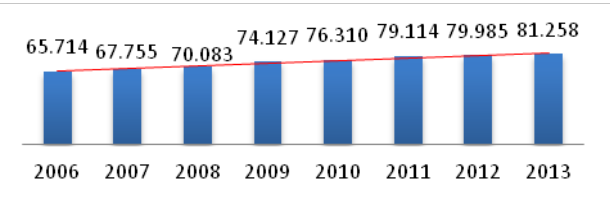
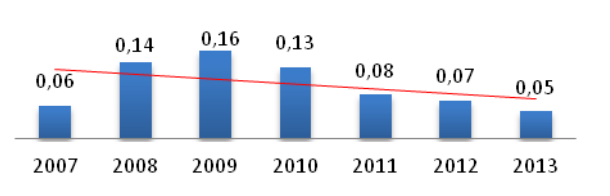
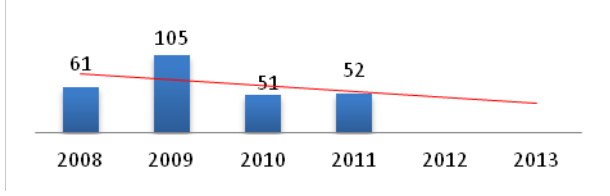
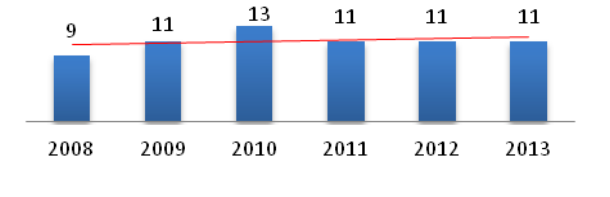
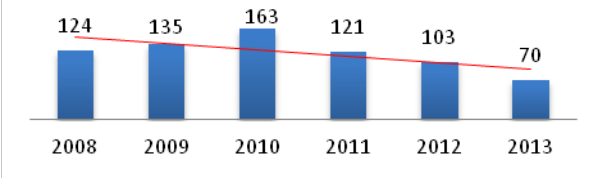
Indicadores Estratégicos

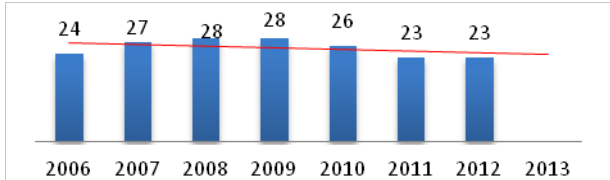
EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO																				
CIUDAD COMPETITIVA	Afianzar la ciudad de Madrid como un referente internacional																				
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Actividades para el posicionamiento internacional de Madrid.	Total actividades	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td></td><td></td><td>637</td><td>398</td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	Valor			637	398								
Año	2010	2011	2012	2013																	
Valor			637	398																	
Congresos internacionales celebrados en Madrid.	Total eventos validados	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>65</td><td>87</td><td>114</td><td>130</td><td>164</td><td>16</td></tr> </table>	Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	65	87	114	130	164	16				
Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013															
Valor	65	87	114	130	164	16															
Eventos deportivos de carácter internacional.	Total de eventos	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>41</td><td>48</td><td>38</td><td>38</td><td>35</td><td>29</td><td>22</td><td>16</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	41	48	38	38	35	29	22	16
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	41	48	38	38	35	29	22	16													

EJE ESTRATÉGICO		OBJETIVO ESTRATÉGICO																			
CIUDAD COMPETITIVA		Asegurar el turismo como sector impulsor de la economía madrileña																			
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Viajeros extranjeros que visitan la ciudad.	Total de viajeros	C	 <table border="1"> <caption>Evolution of foreign visitors (Millions)</caption> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>3.036</td><td>3.404</td><td>3.431</td><td>3.368</td><td>3.844</td><td>4.167</td><td>3.916</td><td>3.708</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	3.036	3.404	3.431	3.368	3.844	4.167	3.916	3.708
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	3.036	3.404	3.431	3.368	3.844	4.167	3.916	3.708													
EJE ESTRATÉGICO		OBJETIVO ESTRATÉGICO																			
CIUDAD COMPETITIVA		Difundir una identidad cultural de ciudad comprometida con la creación y respetuosa de su patrimonio																			
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Actos y programas culturales de proyección internacional celebrados en la Ciudad	Total actos y programas	C	 <table border="1"> <caption>Evolution of international cultural acts and programs</caption> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>12</td><td>14</td><td>14</td><td>14</td><td>14</td><td></td><td></td><td>12</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	12	14	14	14	14			12
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	12	14	14	14	14			12													
EJE ESTRATÉGICO		OBJETIVO ESTRATÉGICO																			
CIUDAD COMPETITIVA		Consolidar a Madrid como centro de la actividad económica de España y uno de los más relevantes de Europa																			
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Confianza empresarial de la ciudad de Madrid.	Saldo de -100 (peor valor) a +100 (mejor valor)	C	 <table border="1"> <caption>Evolution of business confidence index</caption> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>33,4</td><td>27,0</td><td>-2,9</td><td>-28,5</td><td>-12,3</td><td>-13,8</td><td>-26,6</td><td>-22,9</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	33,4	27,0	-2,9	-28,5	-12,3	-13,8	-26,6	-22,9
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	33,4	27,0	-2,9	-28,5	-12,3	-13,8	-26,6	-22,9													
Inversión Extranjera directa en Madrid.	Millones de euros	C	 <table border="1"> <caption>Evolution of direct foreign investment (Millions of euros)</caption> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>22.297</td><td>23.916</td><td>8.094</td><td>4.440</td><td>13.131</td><td>8.728</td><td>32.004</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	22.297	23.916	8.094	4.440	13.131	8.728	32.004		
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013														
Valor	22.297	23.916	8.094	4.440	13.131	8.728	32.004														

Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal

Indicadores de acción

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Visitas internacionales a instancias municipales	Total de visitas	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Visitas</th><td>0</td><td>0</td><td>109</td><td>183</td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	Visitas	0	0	109	183								
Año	2010	2011	2012	2013																	
Visitas	0	0	109	183																	
Oferta hotelera estimada.	Total plazas hoteleras	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Plazas</th><td>65.714</td><td>67.755</td><td>70.083</td><td>74.127</td><td>76.310</td><td>79.114</td><td>79.985</td><td>81.258</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Plazas	65.714	67.755	70.083	74.127	76.310	79.114	79.985	81.258
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Plazas	65.714	67.755	70.083	74.127	76.310	79.114	79.985	81.258													
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Internacionalización.	Porcentaje	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>0,06</td><td>0,14</td><td>0,16</td><td>0,13</td><td>0,08</td><td>0,07</td><td>0,05</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Porcentaje	0,06	0,14	0,16	0,13	0,08	0,07	0,05		
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013														
Porcentaje	0,06	0,14	0,16	0,13	0,08	0,07	0,05														
Contratos con empresas privadas para patrocinar eventos estratégicos.	Total de contratos vigentes	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Contratos</th><td>61</td><td>105</td><td>51</td><td>52</td><td>0</td><td>0</td></tr> </table>	Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Contratos	61	105	51	52	0	0				
Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013															
Contratos	61	105	51	52	0	0															
Convenios, protocolos y acuerdos de colaboración vigentes para impulsar la proyección internacional del Ayuntamiento de Madrid.	Total de convenios, protocolos y acuerdos vigentes	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Acuerdos</th><td>9</td><td>11</td><td>13</td><td>11</td><td>11</td><td>11</td></tr> </table>	Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Acuerdos	9	11	13	11	11	11				
Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013															
Acuerdos	9	11	13	11	11	11															
Instancias multilaterales y relaciones bilaterales en las que participa el Ayuntamiento de Madrid.	Total acuerdos suscritos	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Acuerdos</th><td>124</td><td>135</td><td>163</td><td>121</td><td>103</td><td>70</td></tr> </table>	Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Acuerdos	124	135	163	121	103	70				
Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013															
Acuerdos	124	135	163	121	103	70															

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Instituciones culturales públicas y fundaciones de gran impacto.	Total de instituciones	C	
Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal			

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 2013 era el siguiente:

Proyectos	Objetivos estratégicos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Alianza con ciudades internacionales	Afianzar la ciudad de Madrid como un referente internacional	16	2	12	2	-
Colaboración con instituciones de la diplomacia pública		7	-	7	-	-
Madrid cooperante		4	-	3	1	-
Posicionamiento internacional		4	1	3	-	-
Proyecto Olímpico		1	-	1	-	-
Total		32	3	26	3	1

Compromisos de Calidad

El Área de Acción de Internacionalización no cuenta en 2013 con Carta de Servicios aprobada.

Opinión de la ciudadanía

Desde el Área de Acción de Internacionalización, a lo largo de 2013 no se ha realizado ningún estudio orientado específicamente a conocer la opinión de la ciudadanía.

Sugerencias y Reclamaciones

Del Área de Acción Internacionalización, a lo largo de 2013 no se recibieron sugerencias ni reclamaciones.

2.9. Medio Ambiente

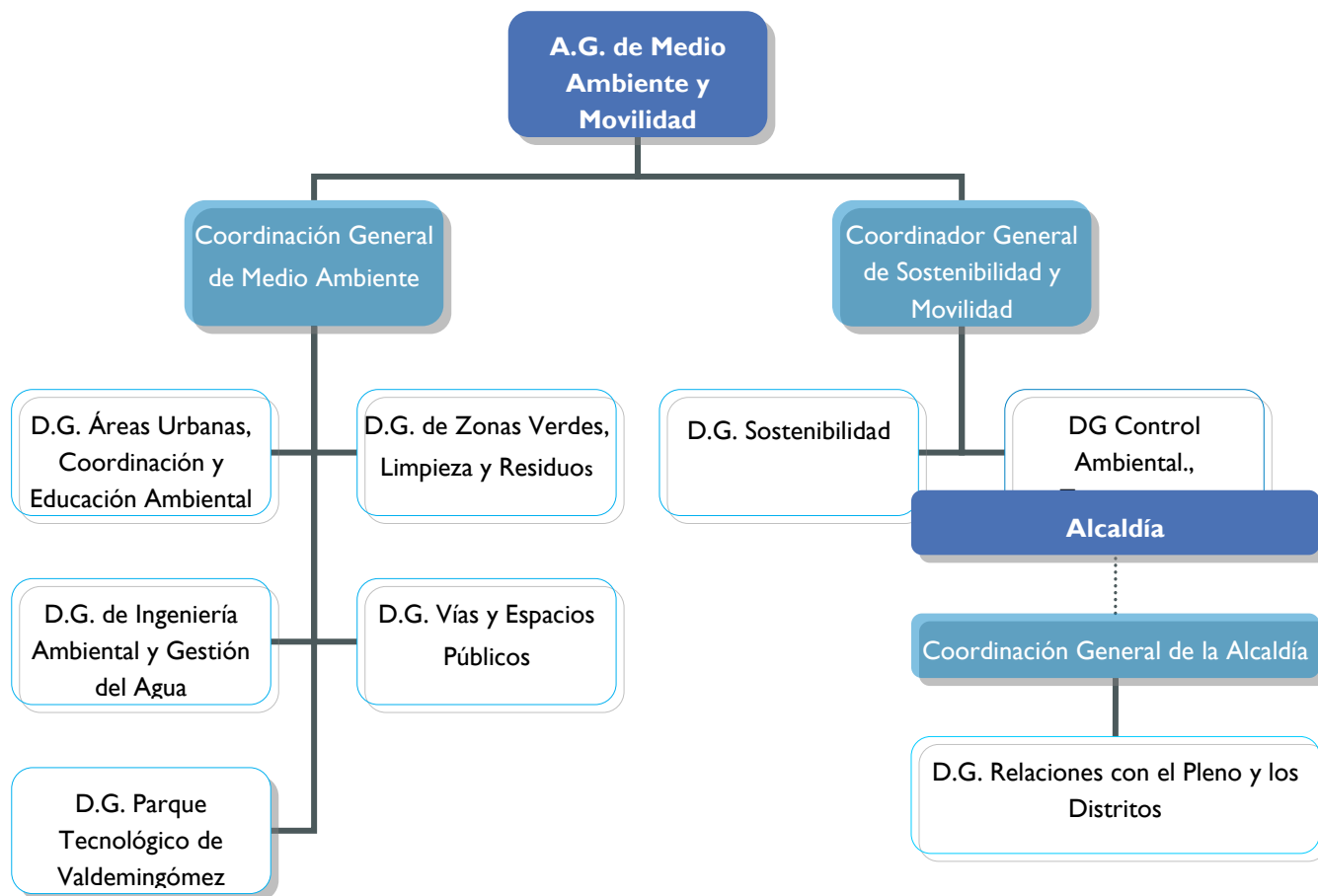
Ámbito de actuación y recursos

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 medioambiental** rigurosa en los servicios e instalaciones municipales.
- Desarrollo de la Agenda 21 Local en las políticas globales del Ayuntamiento de Madrid.
- Realización de **actividades formativas, educativas y divulgativas** relativas al medio ambiente de la ciudad, entre las que se incluye el Programa de Educación Ambiental específico en el Parque Tecnológico de Valdemingómez y el 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.
- Promoción del uso racional de la **energía**, la eficiencia energética y las energías renovables de la Ciudad de Madrid.
- Conservación y renovación de redes de riego, **fuentes** no ornamentales, hidrantes y bocas de riego municipales.
- Mantenimiento y conservación de las fuentes ornamentales.
- Planificación, mantenimiento, y cuidado del **arbolado urbano y la vegetación** de los parques, jardines y zonas verdes de la Ciudad.
- Inspección, control y vigilancia medioambiental de los parques y espacios verdes públicos del Ayuntamiento de Madrid.
- Remodelación de los espacios verdes y creación de nuevos parques.
- Establecimiento de los criterios y directrices medioambientales para el proyecto olímpico en colaboración con los órganos responsables de la candidatura olímpica.

Estructura orgánica 2013



Presupuesto del Área de Acción “Medio Ambiente”

Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Medio Ambiente en 2013	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	694.741.023,14 €
Empresas Municipales	
Total Ayuntamiento, Organismos Autónomos y Empresas Municipales	
Eliminaciones	-1.715,48 €
Total consolidado	694.739.307,67 €

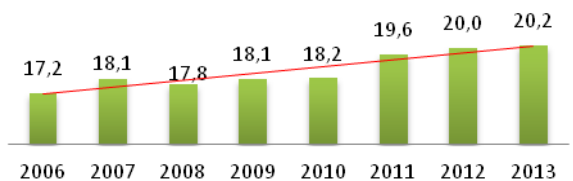
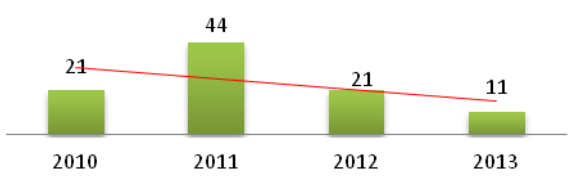
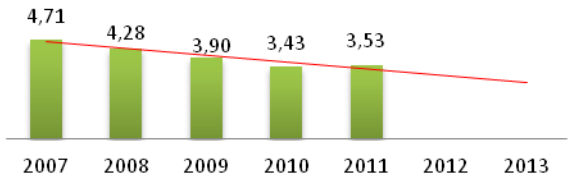
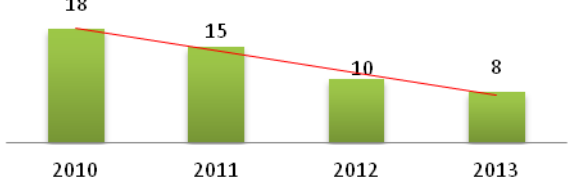
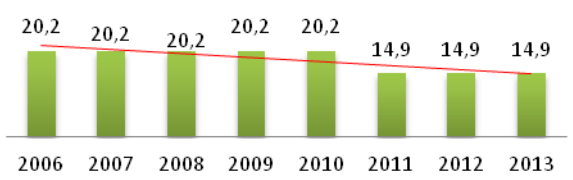
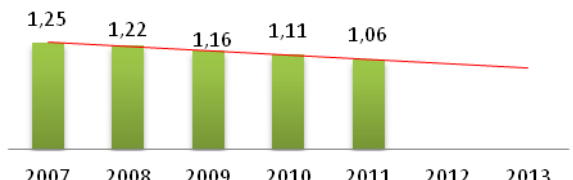
**Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayuntamiento de Madrid y los OAAA por programas presupuestarios para el Área de Acción de “Medio Ambiente”.
Datos consolidados con eliminaciones a Empresas.**

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con programas prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
16101	INGENIERÍA AMBIENTAL Y CONTROL Y CALIDAD DEL AGUA	42.838.046,58		42.838.046,6
16201	GESTIÓN AMBIENTAL URBANA	164.466.971,83		164.466.971,8
16202	PARQUE TECNOLÓGICO DE VALDEMINGÓMEZ	69.785.558,92		69.785.558,9
16301	LIMPIEZA VIARIA	237.129.850,90		237.129.850,9
17000	DIR.Y GEST. ADV. M.AMBIENTE Y MOVILIDAD	10.980.075,41	-985,6	10.979.089,8
17101	PATRIMONIO VERDE	144.505.658,24		144.505.658,2
17201	CONTROL AMBIENTAL Y GESTIÓN DE APARCAMIENTOS	9.377.990,78		9.377.990,8
17203	COORDINACIÓN, EDUCACIÓN AMBIENTAL Y BIENES URBANOS	15.223.368,02	-729,9	15.222.638,1
91212	ÁREA DE GOB. DE M. AMBIENTE Y MOVILIDAD	433.502,46		433.502,5
93301	GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO			0,0
93302	EDIFICIOS			0,0
Total Medio Ambiente		694.741.023,14	-1.715,48	694.739.307,67

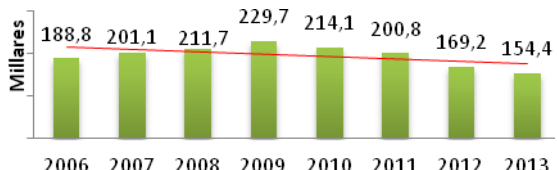
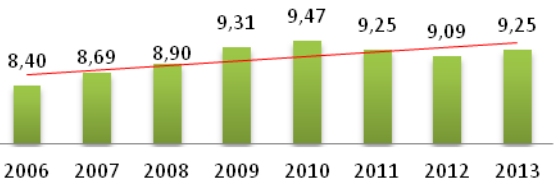
Principales indicadores

Indicadores Estratégicos

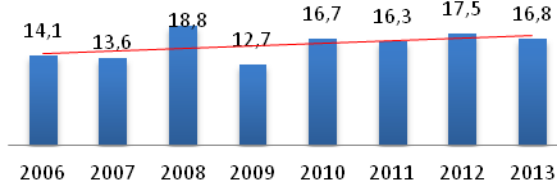
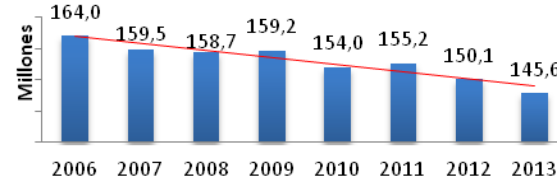
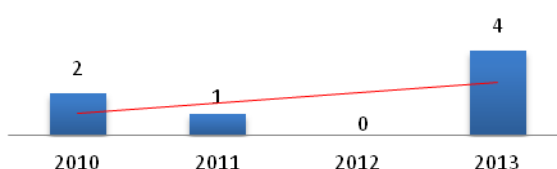
EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO																				
CIUDAD SOSTENIBLE	Extender a toda la sociedad el compromiso con la sostenibilidad																				
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Consumo de agua potable por habitante.	<i>m3 x hab</i>	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Consumo (m3 x hab)</th><td>52,4</td><td>50,9</td><td>49,4</td><td>48,9</td><td>47,1</td><td>47,6</td><td>46,4</td><td>45,4</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Consumo (m3 x hab)	52,4	50,9	49,4	48,9	47,1	47,6	46,4	45,4
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Consumo (m3 x hab)	52,4	50,9	49,4	48,9	47,1	47,6	46,4	45,4													
Consumo de energía final en el sector residencial, comercial e institucional (RCI).	<i>Kilotoneladas equivalentes de petróleo</i>	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td></tr> <tr><th>Consumo (Kilotoneladas)</th><td>2.012,3</td><td>2.055,8</td><td>2.058,6</td><td>1.929,9</td><td>1.823,9</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	Consumo (Kilotoneladas)	2.012,3	2.055,8	2.058,6	1.929,9	1.823,9						
Año	2007	2008	2009	2010	2011																
Consumo (Kilotoneladas)	2.012,3	2.055,8	2.058,6	1.929,9	1.823,9																
Participantes en Acciones de Educación Ambiental.	<i>Total de participantes</i>	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Participantes (Millares)</th><td>145,9</td><td>136,6</td><td>141,4</td><td>120,4</td><td>165,7</td><td>156,4</td><td>150,0</td><td>142,8</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Participantes (Millares)	145,9	136,6	141,4	120,4	165,7	156,4	150,0	142,8
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Participantes (Millares)	145,9	136,6	141,4	120,4	165,7	156,4	150,0	142,8													
EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO																				
CIUDAD SOSTENIBLE	Incrementar y conservar el patrimonio natural de Madrid con la corresponsabilidad ciudadana																				
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Ahorro de agua potable por consumo de agua regenerada por las instalaciones municipales.	<i>Hectómetros cúbicos</i>	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Ahorro (Hectómetros cúbicos)</th><td>3,3</td><td>4,5</td><td>5,1</td><td>5,5</td><td>6,0</td><td>6,2</td><td>6,3</td><td>5,8</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Ahorro (Hectómetros cúbicos)	3,3	4,5	5,1	5,5	6,0	6,2	6,3	5,8
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Ahorro (Hectómetros cúbicos)	3,3	4,5	5,1	5,5	6,0	6,2	6,3	5,8													
Densidad del arbolado de alineación por 1000 habitantes.	<i>Ratio de árboles x 1000 habitantes</i>	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Densidad (Ratio)</th><td>90,0</td><td>86,6</td><td>86,9</td><td>88,3</td><td>87,9</td><td>89,2</td><td>90,7</td><td>91,5</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Densidad (Ratio)	90,0	86,6	86,9	88,3	87,9	89,2	90,7	91,5
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Densidad (Ratio)	90,0	86,6	86,9	88,3	87,9	89,2	90,7	91,5													

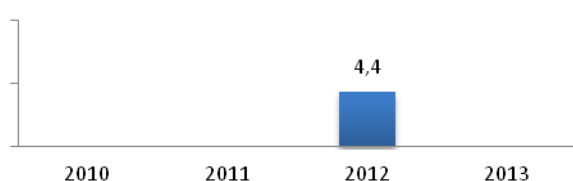
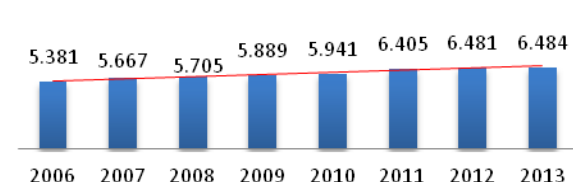
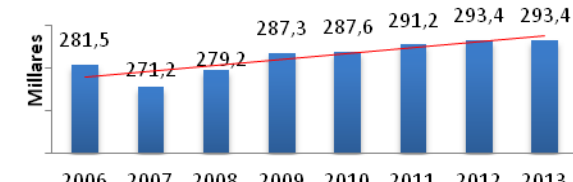
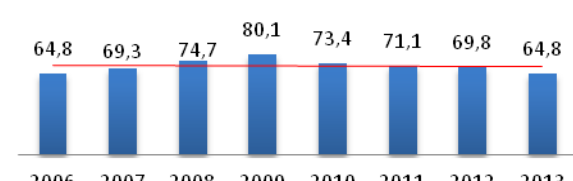
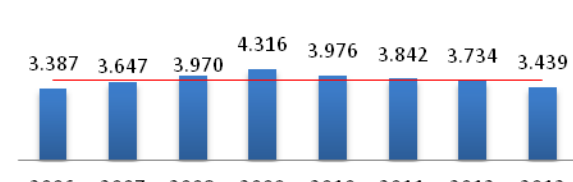
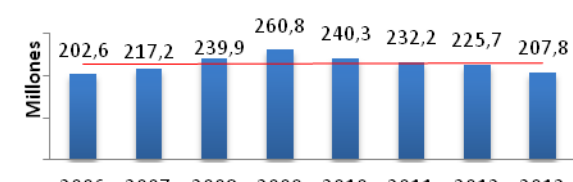
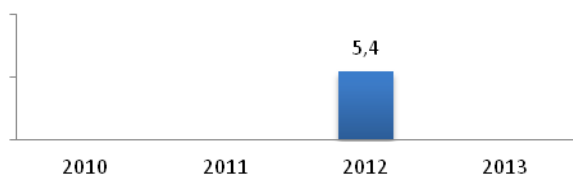
Superficie de zonas verdes por habitante.	<i>m2 x hab</i>	GM	
EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO		
CIUDAD SOSTENIBLE	Luchar contra la contaminación atmosférica y acústica		
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Días con niveles de concentración de partículas en suspensión (PM 10) superiores a 50 microgramos/m3 .	<i>Total de días</i>	C	
Emisiones de gases de efecto invernadero por habitante.	<i>Toneladas totales CO2 equivalente x hab</i>	C	
Estaciones de la Red de Vigilancia de Calidad del Aire que superan el límite anual de 40 microgramos/m3 de dióxido de nitrógeno (NO2).	<i>Total de estaciones</i>	C	
Proporción de habitantes expuestos a ruido nocturno superior a 55 decibelios.	<i>Porcentaje de población</i>	C	
EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO		
CIUDAD SOSTENIBLE	Impulsar un nuevo modelo energético eficiente y sostenible		
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Consumo de energía final por habitante.	<i>Toneladas equivalentes de petróleo (tep) / Habitante</i>	C	

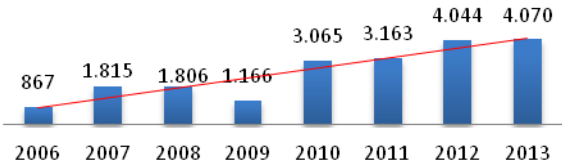
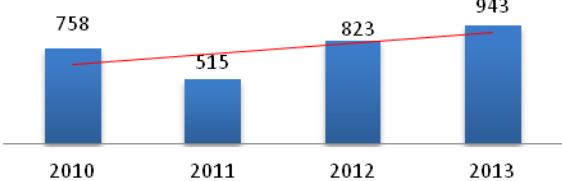

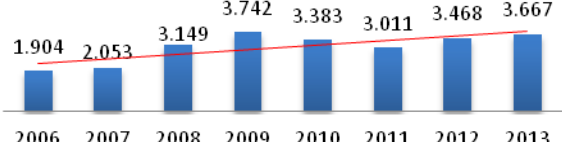
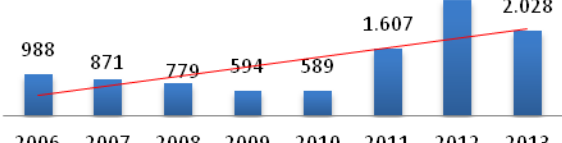
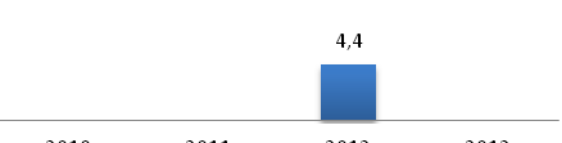
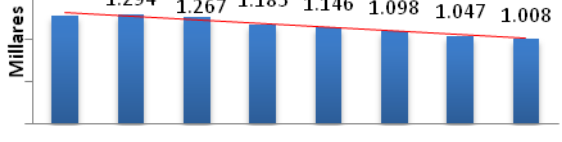
Energía producida en Madrid.	Kilotoneladas equivalentes de petróleo	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>66,4</td><td>72,2</td><td>73,5</td><td>77,5</td><td>84,7</td><td></td><td></td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	66,4	72,2	73,5	77,5	84,7				
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013														
Valor	66,4	72,2	73,5	77,5	84,7																
Puntos de recarga eléctrica en vías y aparcamientos públicos.	Total de puntos	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>78</td><td>133</td><td>171</td><td>173</td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	Valor	78	133	171	173								
Año	2010	2011	2012	2013																	
Valor	78	133	171	173																	
<u>Porcentaje de flota verde en los autobuses de la EMT.</u>	Porcentaje	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>25,62</td><td>35,13</td><td>46,30</td><td>66,21</td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	Valor	25,62	35,13	46,30	66,21								
Año	2010	2011	2012	2013																	
Valor	25,62	35,13	46,30	66,21																	
EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO																				
CIUDAD SOSTENIBLE	Optimizar la gestión del tratamiento de los residuos urbanos, garantizando el máximo respeto al medio ambiente																				
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Energía renovable producida por la valorización de residuos.	Megawattios hora	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>325,5</td><td>325,1</td><td>306,7</td><td>311,2</td><td>304,5</td><td>279,9</td><td>253,8</td><td>232,2</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	325,5	325,1	306,7	311,2	304,5	279,9	253,8	232,2
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	325,5	325,1	306,7	311,2	304,5	279,9	253,8	232,2													
Ahorro de emisiones de CO2 equivalente por el tratamiento de residuos urbanos.	Toneladas CO2 equivalente	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>806,6</td><td>803,5</td><td>781,0</td><td>777,1</td><td>820,7</td><td>878,1</td><td>884,5</td><td>1.555,6</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	806,6	803,5	781,0	777,1	820,7	878,1	884,5	1.555,6
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	806,6	803,5	781,0	777,1	820,7	878,1	884,5	1.555,6													
Recogida de residuos de fracciones resto y envases por habitante.	kilogramos x hab	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>409</td><td>413</td><td>394</td><td>364</td><td>350</td><td>336</td><td>324</td><td>314</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	409	413	394	364	350	336	324	314
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	409	413	394	364	350	336	324	314													

<p>Recuperación de materiales reciclables.</p>	<p>Total de toneladas</p>	<p>GM</p>	
<p>EJE ESTRATÉGICO</p>		<p>OBJETIVO ESTRATÉGICO</p>	
<p>CIUDAD CON CALIDAD DE VIDA</p>		<p>Configurar un espacio público de calidad, acogedor y accesible centrado en peatones y residentes</p>	
<p>Indicador</p>	<p>Unidad de medida</p>	<p>Tipo</p>	<p>Gráfico evolución</p>
<p>Índice de limpieza viaria.</p>	<p>Media (escala 0 a >12,5)</p>	<p>GM</p>	
<p>Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal</p>			

Indicadores de acción

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
<p>Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Medio Ambiente.</p>	<p>Porcentaje</p>	<p>GM</p>	
<p>Consumo de agua potable.</p>	<p>Total m3</p>	<p>C</p>	
<p>Días que se supera el umbral de información a la población para la concentración de ozono.</p>	<p>Total de días</p>	<p>C</p>	

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Satisfacción ciudadana con la lucha contra la contaminación atmosférica.	Media (escala 0-10)	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td></td><td></td><td>4,4</td><td></td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	Valor			4,4									
Año	2010	2011	2012	2013																	
Valor			4,4																		
Superficie de zonas verdes de conservación municipal.	Hectáreas	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>5.381</td><td>5.667</td><td>5.705</td><td>5.889</td><td>5.941</td><td>6.405</td><td>6.481</td><td>6.484</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	5.381	5.667	5.705	5.889	5.941	6.405	6.481	6.484
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	5.381	5.667	5.705	5.889	5.941	6.405	6.481	6.484													
Arbolado de alineación.	Total de árboles	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>281,5</td><td>271,2</td><td>279,2</td><td>287,3</td><td>287,6</td><td>291,2</td><td>293,4</td><td>293,4</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	281,5	271,2	279,2	287,3	287,6	291,2	293,4	293,4
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	281,5	271,2	279,2	287,3	287,6	291,2	293,4	293,4													
Gasto en limpieza viaria por habitante.	Euros x hab	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>64,8</td><td>69,3</td><td>74,7</td><td>80,1</td><td>73,4</td><td>71,1</td><td>69,8</td><td>64,8</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	64,8	69,3	74,7	80,1	73,4	71,1	69,8	64,8
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	64,8	69,3	74,7	80,1	73,4	71,1	69,8	64,8													
Gasto en limpieza viaria por superficie.	Euros x hectárea	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>3.387</td><td>3.647</td><td>3.970</td><td>4.316</td><td>3.976</td><td>3.842</td><td>3.734</td><td>3.439</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	3.387	3.647	3.970	4.316	3.976	3.842	3.734	3.439
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	3.387	3.647	3.970	4.316	3.976	3.842	3.734	3.439													
Gasto en limpieza viaria.	Total de euros	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>202,6</td><td>217,2</td><td>239,9</td><td>260,8</td><td>240,3</td><td>232,2</td><td>225,7</td><td>207,8</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	202,6	217,2	239,9	260,8	240,3	232,2	225,7	207,8
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	202,6	217,2	239,9	260,8	240,3	232,2	225,7	207,8													
Satisfacción ciudadana con la limpieza de las calles.	Media (escala 0-10)	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td></td><td></td><td>5,4</td><td></td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	Valor			5,4									
Año	2010	2011	2012	2013																	
Valor			5,4																		

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Actividades de Educación Ambiental.	Total de acciones	GM	
Expedientes iniciados para la corrección de deficiencias ambientales.	Total de expedientes iniciados	GM	
Proporción de habitantes expuestos a ruido diurno superior a 65 decibelios.	Porcentaje de población	C	
Inspecciones realizadas en la lucha contra el ruido.	Total de inspecciones	GM	
Expedientes sancionadores iniciados en la lucha contra el ruido.	Total expedientes	GM	
Satisfacción ciudadana con el control del ruido.	Media (escala 0-10)	C	
Recogida de residuos de fracciones resto y envases.	Total de toneladas	GM	

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Recogida de residuos de fracción resto.	Total de toneladas	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Millares</th><td>1.215</td><td>1.203</td><td>1.190</td><td>1.107</td><td>1.067</td><td>1.022</td><td>975</td><td>943</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Millares	1.215	1.203	1.190	1.107	1.067	1.022	975	943
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Millares	1.215	1.203	1.190	1.107	1.067	1.022	975	943													
Recogida selectiva de residuos excepto fracción resto.	Total de toneladas	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Millares</th><td>195,9</td><td>192,5</td><td>196,8</td><td>213,6</td><td>203,1</td><td>179,1</td><td>165,0</td><td>146,8</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Millares	195,9	192,5	196,8	213,6	203,1	179,1	165,0	146,8
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Millares	195,9	192,5	196,8	213,6	203,1	179,1	165,0	146,8													
Energía ahorrada con el reciclaje de materiales en el P. T. Valdemingómez.	Megawattios hora	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Millares</th><td>658,8</td><td>657,8</td><td>749,3</td><td>808,1</td><td>755,2</td><td>694,2</td><td>671,1</td><td>673,4</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Millares	658,8	657,8	749,3	808,1	755,2	694,2	671,1	673,4
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Millares	658,8	657,8	749,3	808,1	755,2	694,2	671,1	673,4													
Recursos naturales ahorrados con el reciclaje de materiales en el P. T. Valdemingómez.	Total de toneladas equivalentes	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Millares</th><td>203,6</td><td>201,2</td><td>221,5</td><td>224,7</td><td>214,9</td><td>193,3</td><td>228,7</td><td>223,4</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Millares	203,6	201,2	221,5	224,7	214,9	193,3	228,7	223,4
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Millares	203,6	201,2	221,5	224,7	214,9	193,3	228,7	223,4													
Contenedores de papel-cartón y vidrio por cada 500 habitantes	Contenedores x 500 hab	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Contenedores</th><td></td><td>2,6</td><td>2,6</td><td>2,7</td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	Contenedores		2,6	2,6	2,7								
Año	2010	2011	2012	2013																	
Contenedores		2,6	2,6	2,7																	
Satisfacción ciudadana con la recogida de basuras.	Media (escala 0-10)	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Media</th><td></td><td></td><td>6,6</td><td></td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	Media			6,6									
Año	2010	2011	2012	2013																	
Media			6,6																		
Satisfacción ciudadana con la recogida selectiva de residuos.	Media (escala 0-10)	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Media</th><td></td><td></td><td>6,1</td><td></td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	Media			6,1									
Año	2010	2011	2012	2013																	
Media			6,1																		

Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal

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 2013 era el siguiente:

Proyectos	Objetivos estratégicos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Consumo energético sostenible	Ejecutar una política fiscal y una gestión económica que garantice la sostenibilidad financiera municipal	9	2	5	-	2
	Impulsar un nuevo modelo energético eficiente y sostenible					
Control de la calidad del aire	Luchar contra la contaminación atmosférica y acústica	2	-	1	-	1
	Hacer de Madrid una ciudad cada vez más					
Difusión de la información sobre el Patrimonio Verde	Incrementar y conservar el patrimonio natural de Madrid con la corresponsabilidad	4	-	3	-	1
	Extender a toda la sociedad el compromiso con la sostenibilidad					
Flotas municipales sostenibles y no contaminantes	Luchar contra la contaminación atmosférica y acústica	5	3	2	-	-
	Conseguir un sistema de movilidad integrado, sostenible, competitivo, universal y seguro					
	Hacer de Madrid una ciudad cada vez más saludable					
	Impulsar un nuevo modelo energético eficiente y sostenible					
Gestión sostenible del agua	Incrementar y conservar el patrimonio natural de Madrid con la corresponsabilidad	5	2	3	-	-
Investigación y mejora en el Parque Tecnológico de Valdemingómez	Optimizar la gestión del tratamiento de los residuos urbanos, garantizando el máximo respeto al medio ambiente	3	-	3	-	-
Madrid más limpio	Configurar un espacio público de calidad, acogedor y accesible centrado en peatones y residentes	5	1	2	-	2
Madrid más silencioso	Hacer de Madrid una ciudad cada vez más saludable	12	3	8	-	1

Proyectos	Objetivos estratégicos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
	Luchar contra la contaminación atmosférica y acústica					
Mejora de las zonas verdes de la Ciudad	Incrementar y conservar el patrimonio natural de Madrid con la corresponsabilidad ciudadana	9	5	3	-	1
Mejora y protección de los cauces fluviales	Incrementar y conservar el patrimonio natural de Madrid con la corresponsabilidad ciudadana	10	6	4	-	-
Movilidad con energías alternativas y no contaminantes	Luchar contra la contaminación atmosférica y acústica	10	2	6	-	2
	Conseguir un sistema de movilidad integrado, sostenible, competitivo, universal y seguro					
	Hacer de Madrid una ciudad cada vez más saludable					
	Impulsar un nuevo modelo energético eficiente y sostenible					
Nuevos Parques Forestales (Valdebebas y Villaverde)	Incrementar y conservar el patrimonio natural de Madrid con la corresponsabilidad ciudadana	8	-	6	1	1
Parque Tecnológico Valdemingómez : Líder en energía renovable	Impulsar un nuevo modelo energético eficiente y sostenible	5	-	5	-	-
	Optimizar la gestión del tratamiento de los residuos urbanos, garantizando el máximo respeto al medio ambiente					
Programa de educación ambiental en el Parque Tecnológico Valdemingómez	Optimizar la gestión del tratamiento de los residuos urbanos, garantizando el máximo respeto al medio ambiente.	3	-	3	-	-
	Extender a toda la sociedad el compromiso con la sostenibilidad					
Programa municipal de Educación Ambiental	Extender a toda la sociedad el compromiso con la sostenibilidad	15	1	14	-	-
Responsabilidad social corporativa y buenas prácticas ambientales	Extender a toda la sociedad el compromiso con la sostenibilidad	4	-	2	1	1
Sostenibilidad, sociedad civil y voluntariado ambiental	Extender a toda la sociedad el compromiso con la sostenibilidad	6	1	5	-	

Proyectos	Objetivos estratégicos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
	Fortalecer la sociedad civil consolidando el modelo participativo de gobierno de la ciudad					-
Tratamiento de los residuos urbanos	Optimizar la gestión del tratamiento de los residuos urbanos, garantizando el máximo respeto al medio ambiente	4	-	3	-	1
	Luchar contra la contaminación atmosférica y acústica					
Total		119	26	78	2	13

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, **Arbolado Urbano**, aprobada en 2011 y **Actividades de Educación Ambiental, Gestión Integral del Agua y Parques y Jardines de Madrid**, aprobadas en 2013. Como Anexo 2 de esta Memoria se recoge el [Informe 2013 de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid](#) en el que se detallan todos los compromisos, indicadores y datos correspondientes, de estas Cartas de Servicios tras su Evaluación 2013.

Carta de Servicios de Calidad del Aire

Fecha Aprobación: 17 de diciembre de 2009
 Fecha Evaluación 2013: 25 de marzo de 2014

En materia de Calidad del Aire del Ayuntamiento de Madrid tiene como cometido principal la evaluación permanente de la calidad del aire, así como promover las acciones necesarias para su mejora continua, con el fin de lograr la mayor protección de los ciudadanos frente a la contaminación atmosférica.

Su compromiso con la calidad le llevó a elaborar la **Carta de Servicios de Calidad del Aire** que se aprobó en la Junta de Gobierno de 17 de diciembre de 2009.

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

En la Carta de Servicios de Calidad del Aire se recogen 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. ■ Inspección de emisiones contaminantes de industrias y actividades.

Compromisos	Totales	11
	Excluidos SyR	10
Indicadores	Totales	14
	Excluidos SyR	10
	Cumplidos	13
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	92'85%

Carta de Servicios de Recogida y Tratamiento de Residuos

Fecha Aprobación: 5 de mayo de 2011

Fecha Evaluación 2013: 9 de junio y 25 de julio de 2014

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 (en adelante PTV). 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.

Compromisos	Totales	11
	Excluidos SyR	10
Indicadores	Totales	20
	Excluidos SyR	16
	Cumplidos	10
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	50%

Carta de Servicios de Arbolado Urbano

Fecha Aprobación: 12 de mayo de 2011
 Fecha Evaluación 2013: 6 de junio de 2014

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.

Compromisos	Totales	6
	Excluidos SyR	5
Indicadores	Totales	9
	Excluidos SyR	5
	Cumplidos	7
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	77'77%

Carta de Servicios de Parques y Jardines

Fecha Aprobación: 13 de marzo de 2013
 Fecha Evaluación 2013: 8 de octubre de 2014

Hacer de Madrid una ciudad cada vez más saludable, configurando un espacio público de calidad, acogedor y accesible, donde los ciudadanos se sientan seguros, e incrementar y conservar el patrimonio natural con la corresponsabilidad ciudadana, son algunos de los objetivos del Ayuntamiento que están alineados con el objetivo estratégico de una ciudad de referencia competitiva y sostenible.

Los parques, jardines y en definitiva, los espacios públicos urbanos, son elementos imprescindibles en el paisaje y la vida de las ciudades, y como tales debe apreciarse su valor.

En la Carta de Servicios de Parques y Jardines se recogen los siguientes servicios: ■ Gestión de la vegetación (árboles, arbustos, flores, praderas, flora acuática). ■ Cuidado de la fauna. ■ Mantenimiento de infraestructuras, láminas de agua y fuentes, mobiliario, alumbrado y monumentos. ■ Mantenimiento de áreas de juegos infantiles y de mayores. ■ Limpieza y gestión de residuos. ■ Educación ambiental. ■ Salud y seguridad para el mantenimiento de un espacio ambiental saludable. ■ Remodelación y creación de nuevos parques. ■ Gestión de actividades de ocio, cultura y deportes. ■ Atención al ciudadano, realizando actividades de información y gestión de peticiones de servicios y sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos.

Compromisos	Totales	18
	Excluidos SyR	17
Indicadores	Totales	33
	Excluidos SyR	29
	Cumplidos	27
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	81,81%

Carta de Servicios de Actividades de Educación y Sensibilización Ambiental

Fecha Aprobación: 13 de marzo de 2013
 Fecha Evaluación 2013: 5 de junio de 2014

Las competencias del Ayuntamiento de Madrid en materia de medio ambiente no sólo comprenden aquellas actuaciones dirigidas 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, sino también aquellas actividades educativas, formativas, divulgativas y de sensibilización relativas al medio ambiente. Estas actividades están dirigidas tanto al público general a través de campañas divulgativas, centros de información y educación ambiental o programas abiertos de actividades ambientales, como a sectores considerados de especial interés, como la comunidad educativa y promotores de eventos con repercusión ambiental.

En la Carta de Servicios de Actividades de Educación y Sensibilización Ambiental se recogen los siguientes **servicios**:

- Información y divulgación sobre los valores naturales, culturales y sociales ligados al medio ambiente urbano y políticas de sostenibilidad ambiental y sobre los servicios municipales de gestión ambiental, a través de campañas, centros de información y educación ambiental y centros educativos.
- Educación ambiental a través de programas educativos como "Educar hoy por un Madrid más sostenible", "Madrid un Libro Abierto", "Programa Integral de Educación Ambiental" del Parque Tecnológico de Valdemingomez y "Hábitat Madrid".
- Colaboración y asesoramiento técnico a servicios municipales y entidades públicas o privadas en materia de educación, sensibilización y gestión ambiental.
- Impulso de iniciativas ambientales con empresas y entidades ciudadanas (asociaciones, federaciones, confederaciones y otras uniones de asociaciones que estén declaradas de utilidad pública municipal por el registro municipal).

Compromisos	Totales	11
	Excluidos SyR	10
Indicadores	Totales	24
	Excluidos SyR	20
	Cumplidos	18
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	75%

Carta de Servicios de Actividades de Gestión del Agua

Fecha Aprobación: 20 de marzo de 2013

Fecha Evaluación 2013: **SIN EVALUAR**

El Ayuntamiento de Madrid gestiona la demanda de agua, es decir, aplica medidas que se encaminan a reducir el consumo, mejorando la eficiencia y haciendo uso responsable de los recursos hídricos. Y lo hace mediante la aplicación del Plan Municipal de Gestión de la Demanda de Agua y la Ordenanza de Gestión y Uso Eficiente del Agua en la Ciudad de Madrid, que estructura sus acciones en grandes programas que atienden la gestión, el ahorro, la eficiencia del uso del agua y la reutilización de las aguas depuradas.

Como parte del desarrollo del Plan de Gestión de la Demanda de Agua, se ejecuta el Plan de Recursos Hídricos Alternativos, con dos líneas principales de actuación: la creación de la Red de Agua Regenerada municipal, que permite la reutilización de las aguas depuradas, y el Plan de Aprovechamiento de Aguas Freáticas, para el aprovechamiento de las aguas de drenaje superficial de las infraestructuras públicas. En la actualidad, los recursos hídricos alternativos se utilizan para el riego de parques y la limpieza de calles mediante baldeo.

En materia de depuración y con el objetivo de garantizar el buen estado ecológico del río Manzanares, se ha ejecutado el Plan de Mejora de la Calidad del Río Manzanares que ha supuesto la construcción de estanques de tormentas y de nuevos colectores que tienen como finalidad reducir la contaminación que provocan las primeras aguas de lluvia, minimizando sus impactos ambientales y asegurando la calidad en el tramo urbano del río y de todo el ecosistema fluvial de los municipios colindantes, aguas abajo de la Ciudad.

Por otra parte, se plantea un nuevo enfoque de la gestión más social, basado en la participación y sensibilización ciudadana, fomentando que la ciudadanía se involucre en las iniciativas de gestión integrada de los recursos hídricos y entienda y asuma los retos que conlleva alcanzar la sostenibilidad global en el ciclo del agua.

Los servicios prestados para la gestión integral del ciclo del agua, fomento del uso eficiente del recurso y garantía del suministro son: ■ Control y supervisión del suministro de Recursos Hídricos Alternativos al agua potable para usos públicos y privados. ■ Saneamiento y depuración de aguas residuales. ■ Control de vertidos a la red de saneamiento. ■ Mantenimiento y conservación del río Manzanares. ■ Mantenimiento de estanques y fuentes ornamentales. ■ Instalación de hidrantes para abastecimiento de agua para uso exclusivo del servicio de extinción de incendios. ■ Servicio Social de suministro de agua potable para personas sin recursos y sin red de abastecimiento. ■ Elaboración de datos cartográficos y características geométricas de los elementos que componen la red de alcantarillado. ■ Atención al ciudadano, realizando actividades de información, divulgación y gestión de incidencias y peticiones de servicios y sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos.

Compromisos	Totales	7
	Excluidos SyR	6
Indicadores	Totales	12
	Excluidos SyR	8
	Cumplidos	-
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	-

Opinión de la ciudadanía

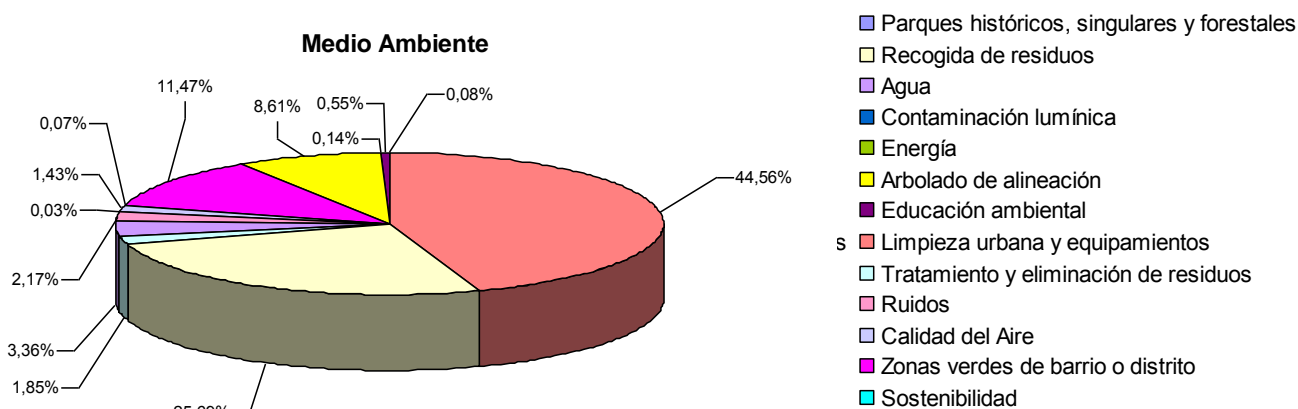
Desde el Área de Acción de Medio Ambiente, a lo largo de 2013 no se ha realizado ningún estudio orientado específicamente a conocer la opinión de la ciudadanía.

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, reclamaciones y felicitaciones formuladas son el **22,77%** (10.580) del total de las tramitadas en 2013. Por tipo de escrito se han recibido 1.857 sugerencias, 8.528 reclamaciones y 195 felicitaciones.

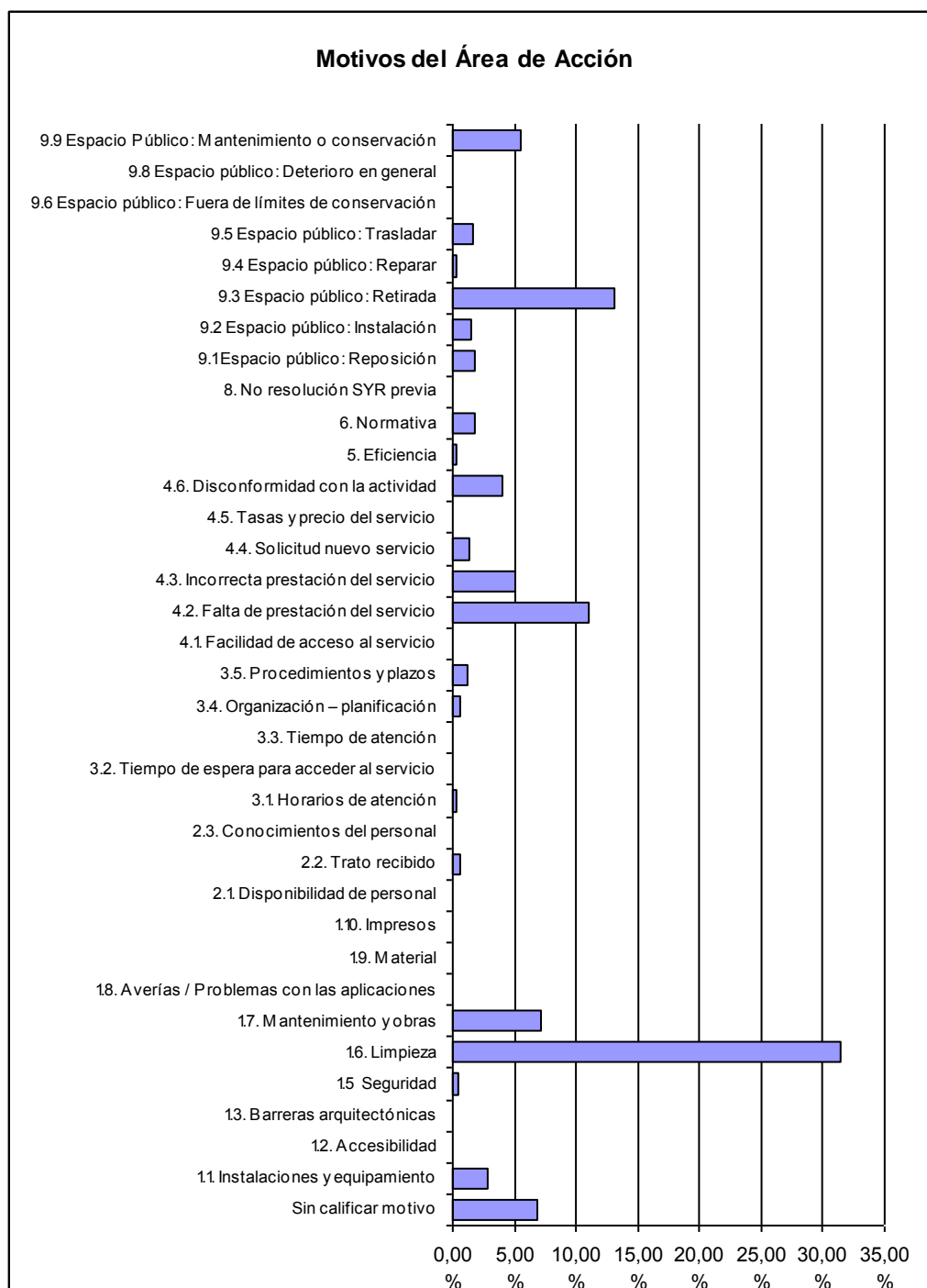
El desglose por **submaterias** de las tramitadas en aplicación municipal SYR es el siguiente:

SUBMATERIA	SOLICITUDES	PORCENTAJE
Parques históricos, singulares y forestales	8	0,08%
Limpieza urbana y equipamientos	4.714	44,56%
Recogida de residuos	2.718	25,69%
Tratamiento y eliminación de residuos	196	1,85%
Agua	356	3,36%
Ruidos	230	2,17%
Contaminación lumínica	3	0,03%
Calidad del Aire	151	1,43%
Energía	7	0,07%
Zonas verdes de barrio o distrito	1.213	11,47%
Arbolado de alineación	911	8,61%
Sostenibilidad	15	0,14%
Educación ambiental	58	0,55%
Total	10.580	100,00%

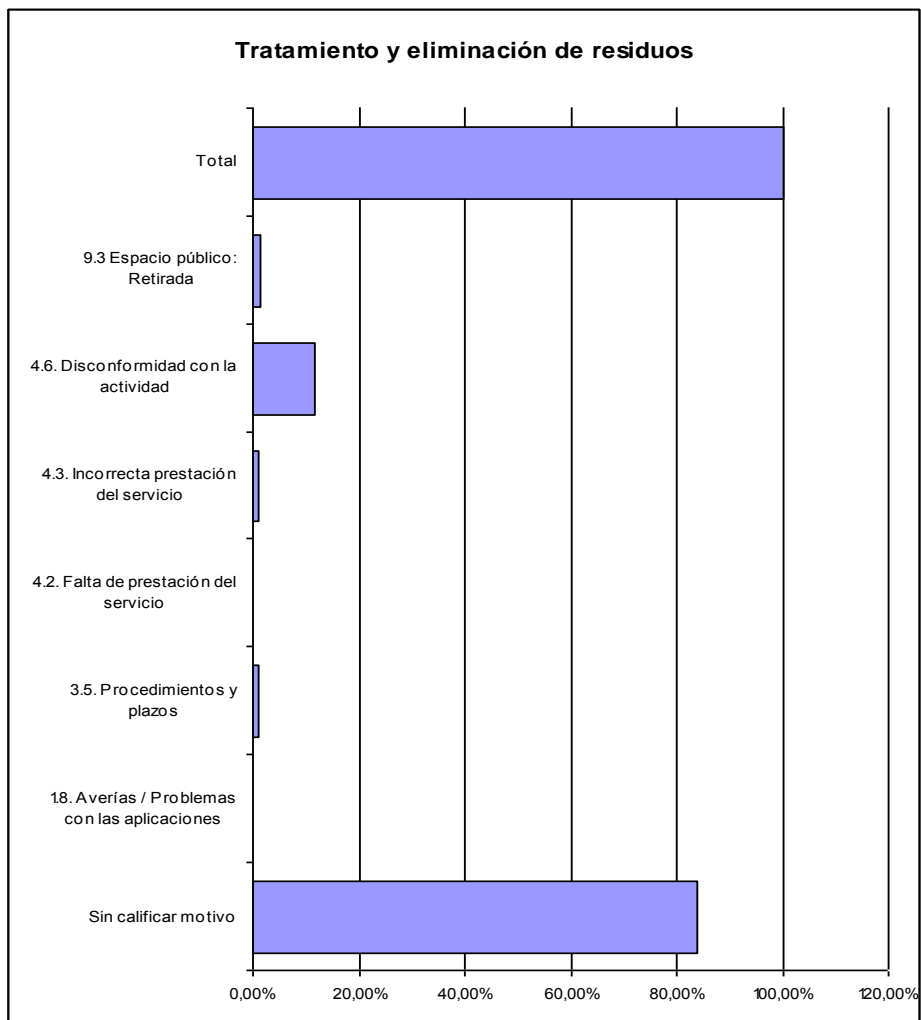


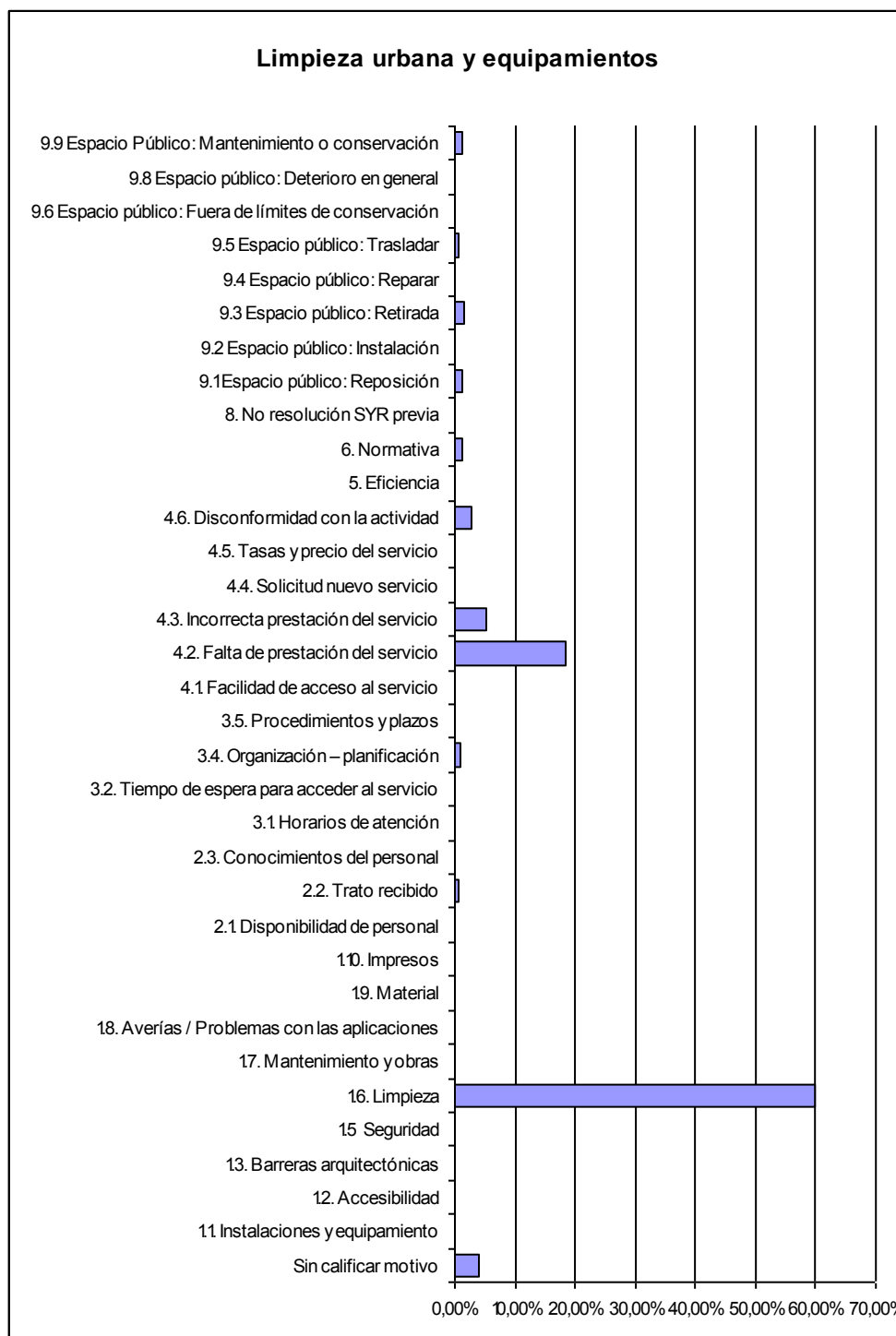
(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2014

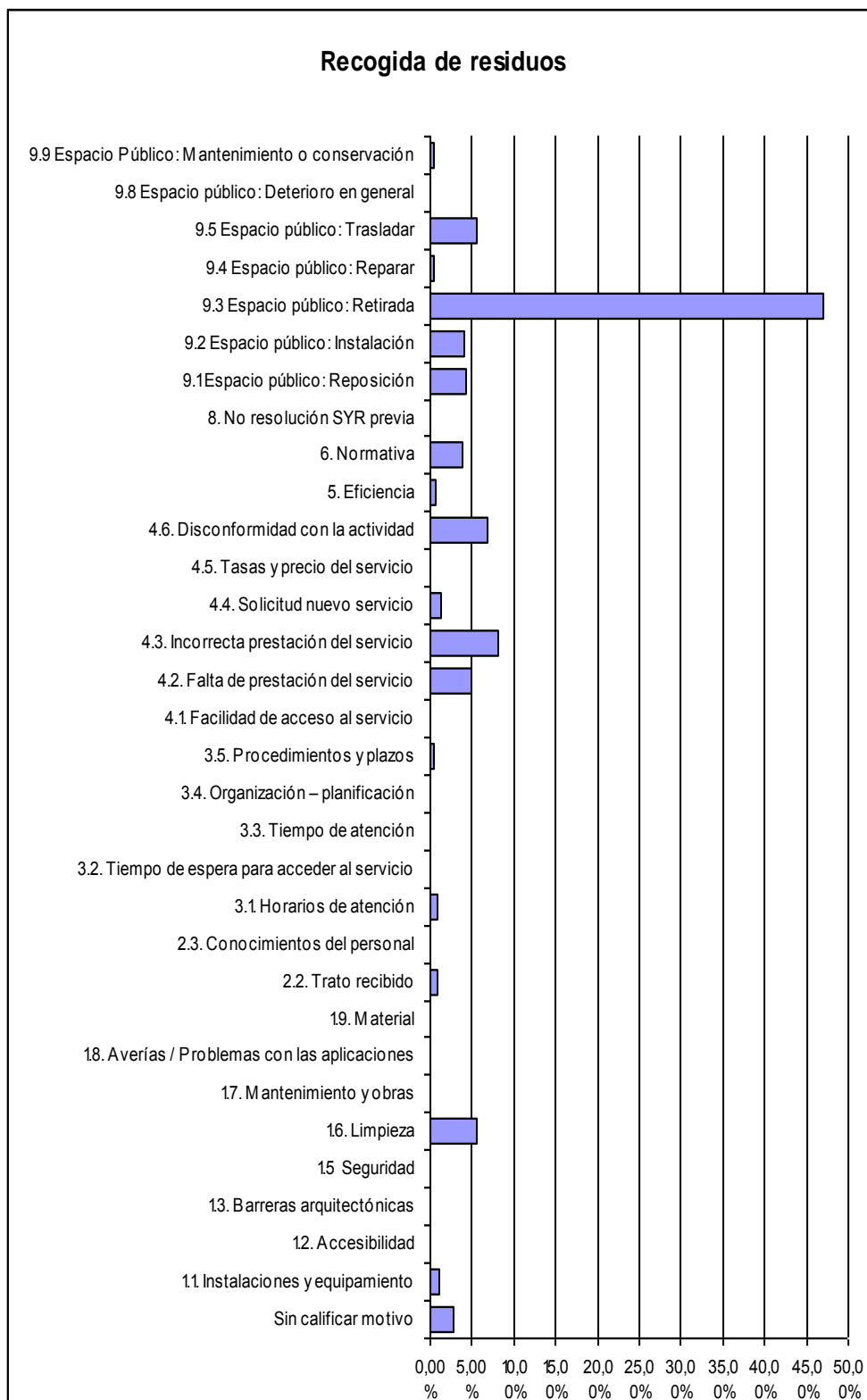
Los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR para toda el Área de Acción, son los siguientes:

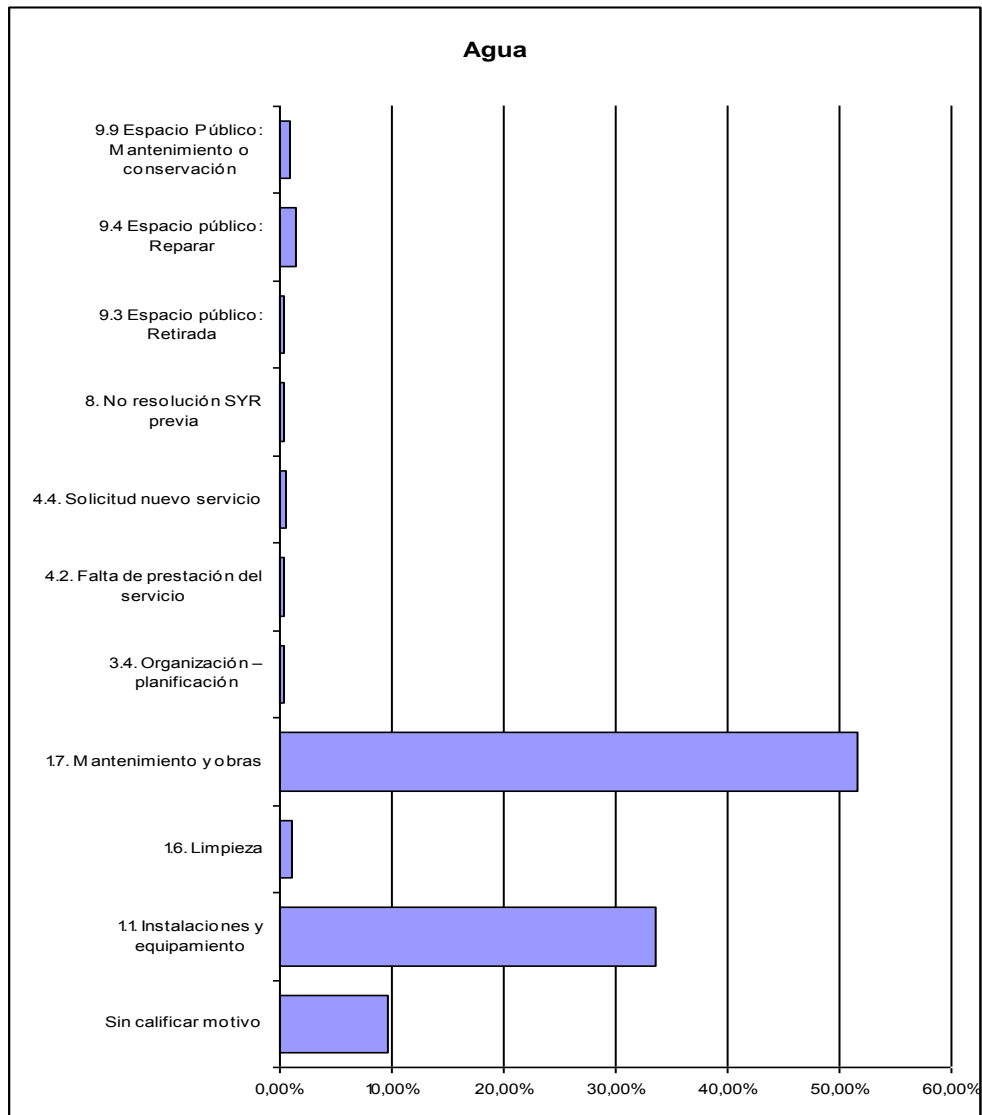


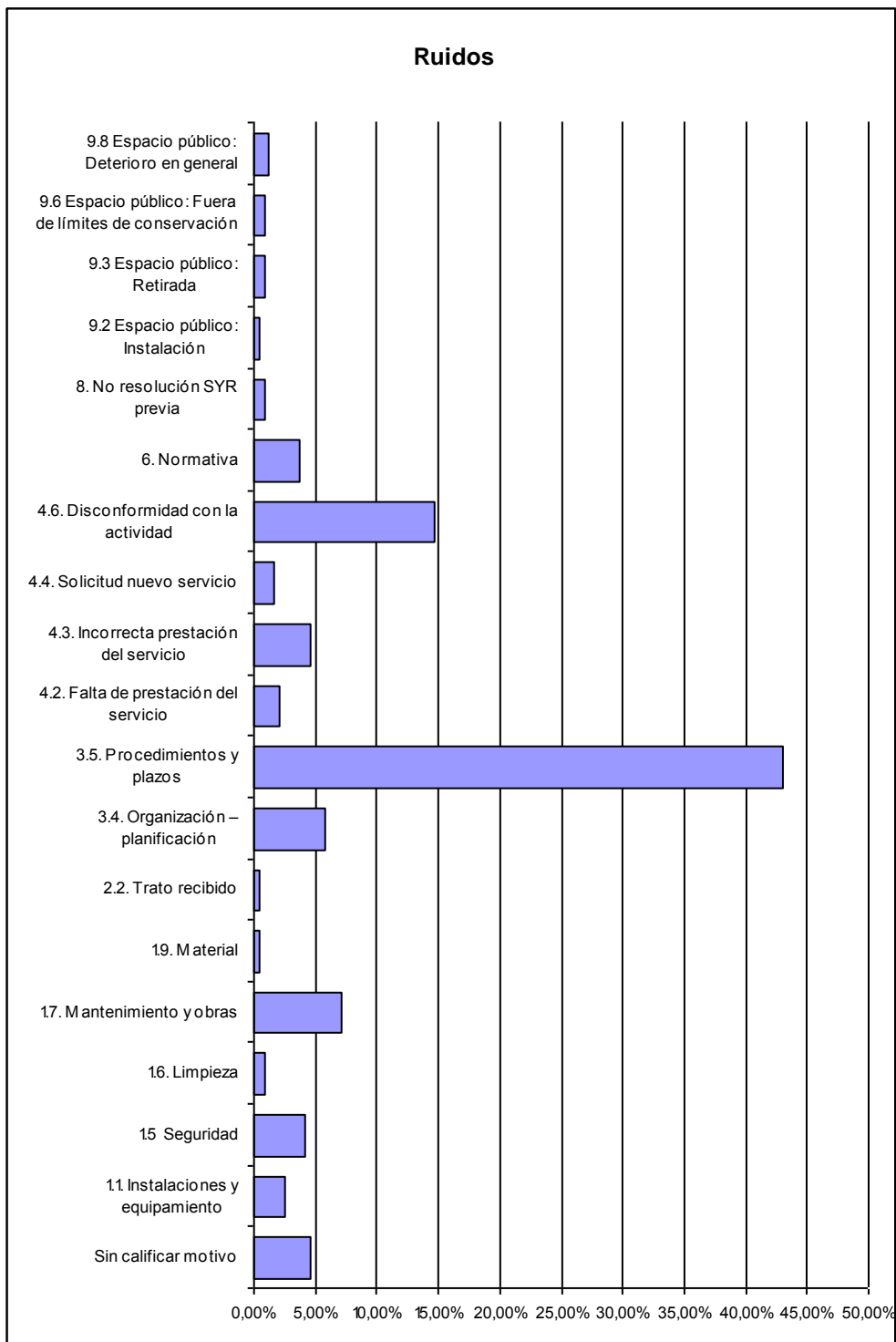
Centrándonos en las **submaterias** que han tenido más de **100 solicitudes**, los **motivos de presentación** de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR han sido los siguientes:

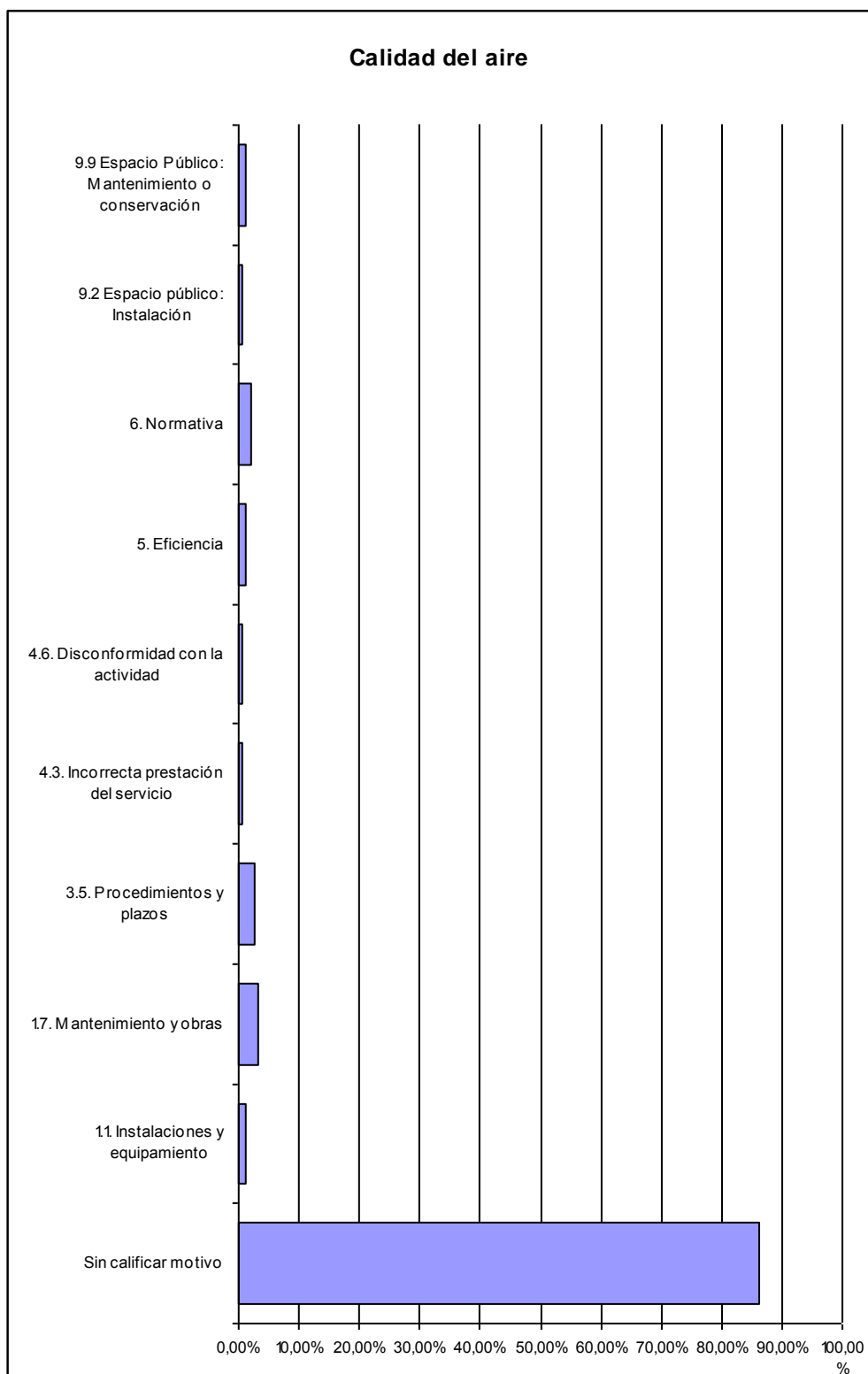


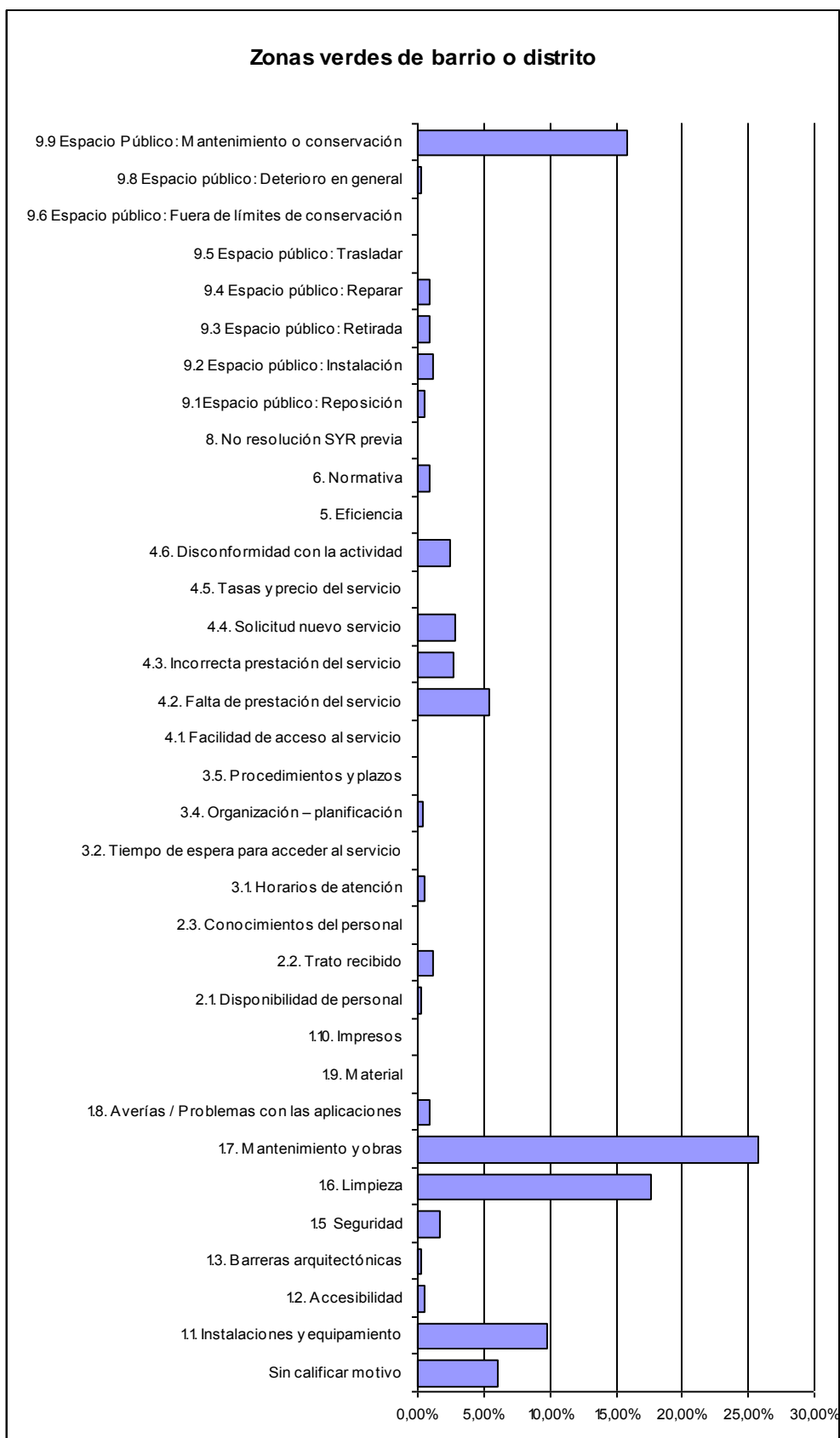


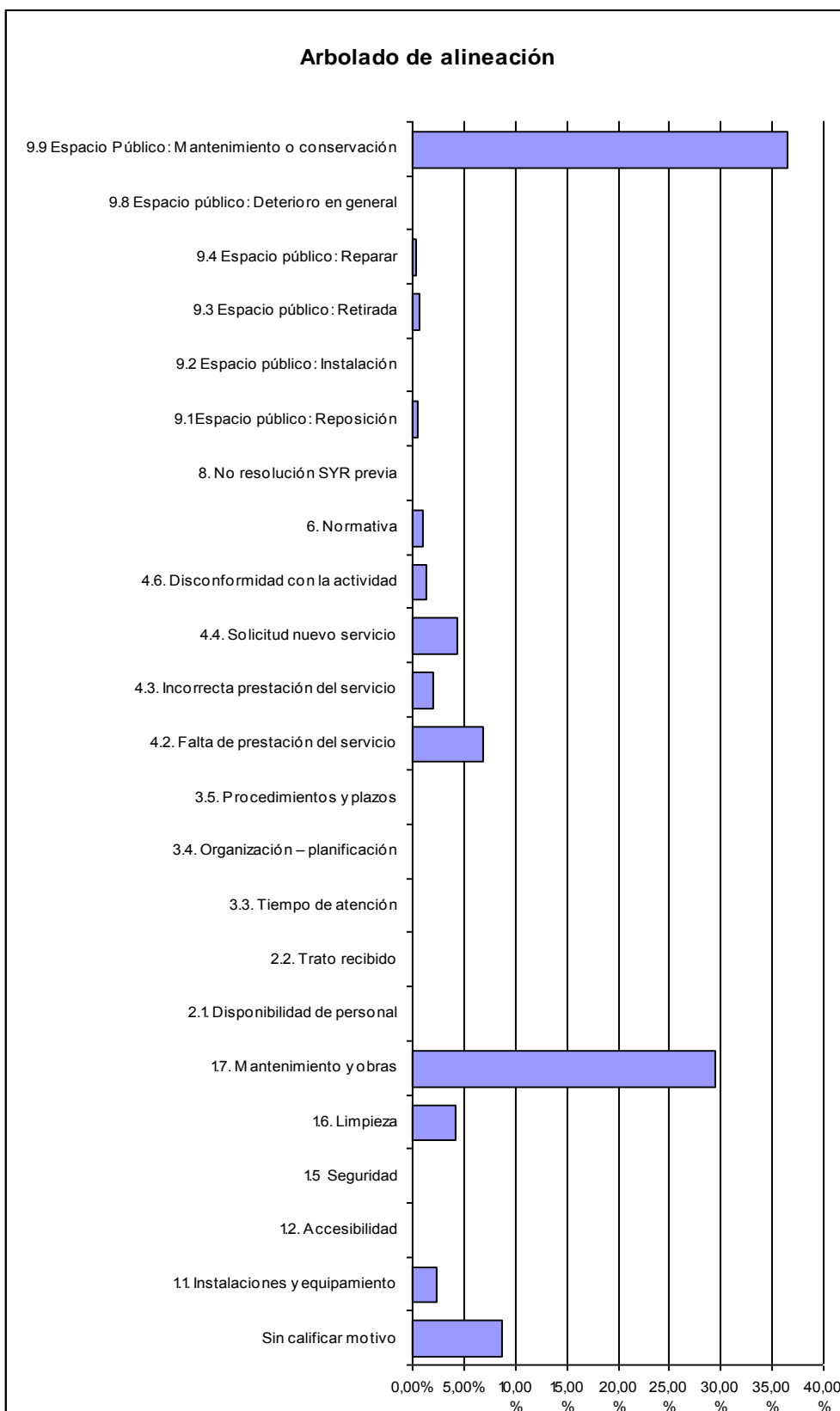












Los datos relativos a las **contestaciones** (Tiempo medio de contestación y % por tramos) para cada una de las submaterias del Área de Acción son:

Submateria	Tiempo medio contestación	Contestadas (01/04/2014)	Total Submateria	Sin contestar	% menos 15 días	% menor o igual a 30 días
Parques históricos, singulares y forestales	93,54	8	8	0	0,00	0,00
Limpieza urbana y equipamientos	53,46	4.667	4.714	47	16,87	35,03
Recogida de residuos	47,40	2.711	2.718	7	7,86	24,86
Tratamiento y eliminación de residuos	81,70	194	196	2	1,89	2,33
Agua	53,49	353	356	3	23,02	34,77
Ruidos	30,96	226	230	4	38,10	59,23
Contaminación lumínica	50,78	3	3	0	0,00	40,00
Calidad del Aire	64,01	150	151	1	9,76	14,63
Energía	30,49	7	7	0	30,00	50,00
Zonas verdes de barrio o distrito	47,70	1.209	1.213	4	26,68	41,44
Arbolado de alineación	53,28	907	911	4	19,61	36,38
Sostenibilidad	45,40	14	15	1	31,58	36,84
Educación ambiental	48,07	56	58	2	20,00	24,29

2.10. Movilidad y Transportes

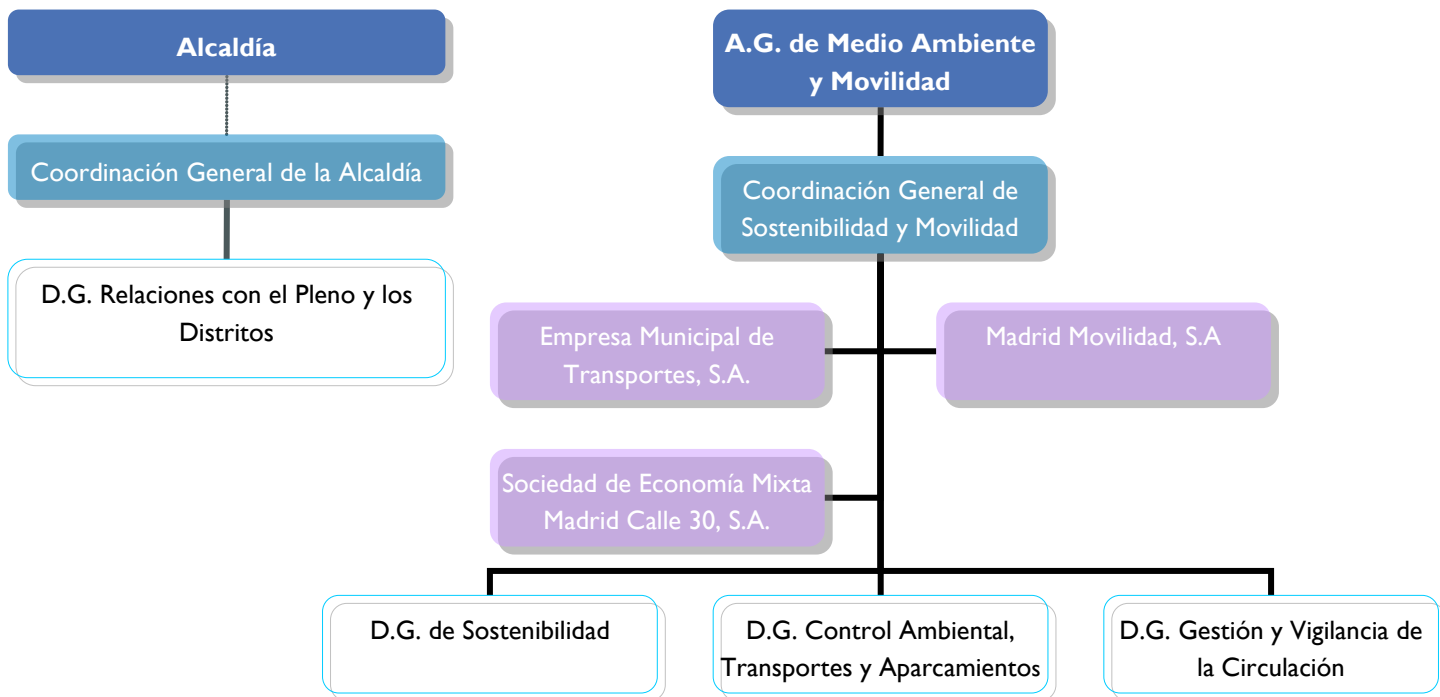
Ámbito de actuación y recursos

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.
- 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).
- Actuaciones relativas a las autorizaciones de estacionamiento (por ejemplo las tarjetas de estacionamiento para personas con movilidad reducida, o las de Estacionamiento Oficial).
- Dirección del Cuerpo de Agentes de Movilidad.
- Gestión y custodia de las bases y depósitos municipales.
- Planeamiento del desarrollo del Plan Director de **Movilidad Ciclista**, fijación de prioridades y promoción de la movilidad ciclista.
- Regulación y gestión del transporte público colectivo y del **taxi**.
- **Autorización** del transporte escolar y de menores, de vertidos y escombros y para la prestación del servicio de mudanzas.
- Planificación y gestión de la carga y descarga en la Ciudad de Madrid.
- Gestión de los intercambiadores de **transporte**, en coordinación con el Consorcio Regional de Transportes.
- Vigilancia, inspección y control de la Estación Sur de Autobuses y del servicio objeto de la concesión.
- 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 2013



Presupuesto del Área de Acción “Movilidad y Transportes”

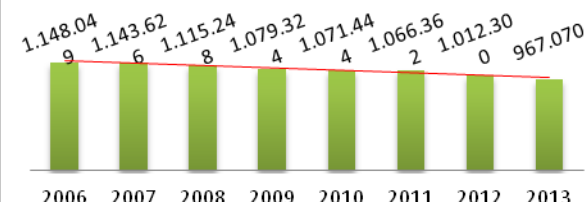
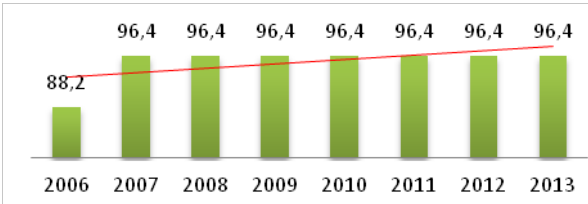
Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Movilidad y Transportes en 2013	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	315.421.731,98 €
Empresas Municipales	620.220.028,00 €
Total Ayuntamiento, Organismos Autónomos y Empresas Municipales	935.641.759,98 €
Eliminaciones	-28.897.539,09 €
Total consolidado	906.744.220,89 €

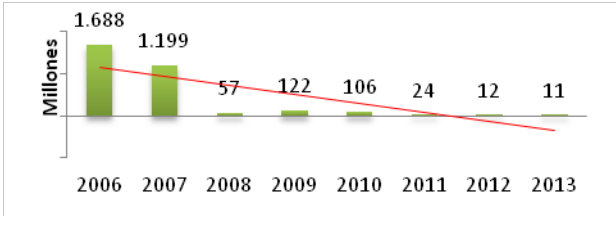
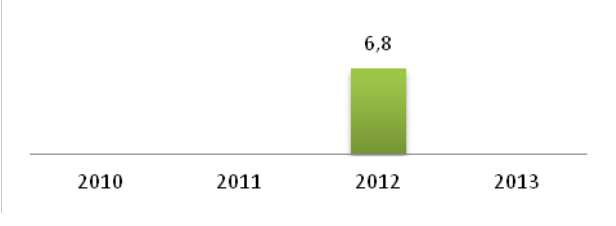
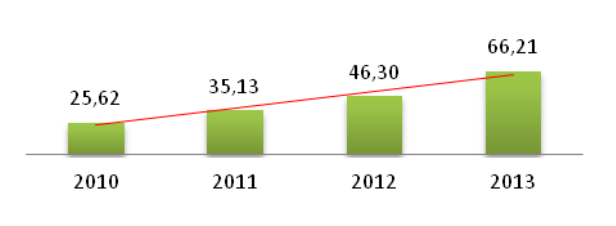
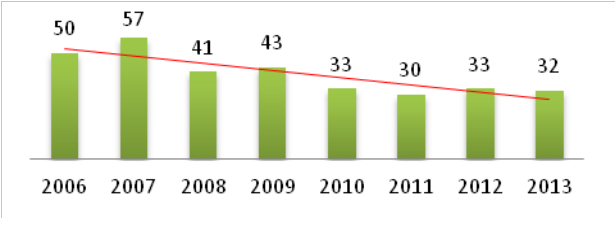
Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayuntamiento de Madrid y los OAAA por programas presupuestarios para el Área de Acción de “Movilidad y Transportes”. Datos consolidados con eliminaciones a Empresas.

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con programas prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
13301	TRÁFICO	76.423.195,19	-19.297.945,6	57.125.249,6
13304	PLANIFICACIÓN DE LA MOVILIDAD Y SOSTENIBILIDAD	87.838.546,56		87.838.546,6
17000	DIR.Y GEST. ADV. M.AMBIENTE Y MOVILIDAD	4.985.101,34	-447,5	4.984.653,9
44101	PROMOCIÓN, CONTROL Y DESARROLLO DEL TRANSPORTE	145.978.072,97	-9.599.146,0	136.378.927,0
91212	ÁREA DE GOB. DE M. AMBIENTE Y MOVILIDAD	196.815,92		196.815,9
Total Movilidad y Transportes		315.421.731,98	-28.897.539,09	286.524.192,89

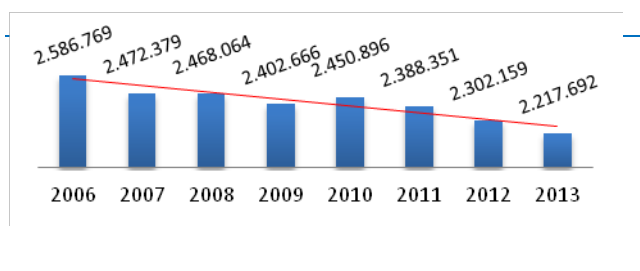
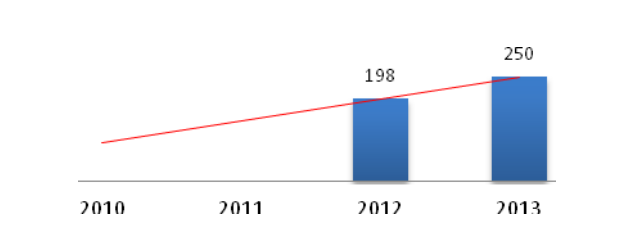
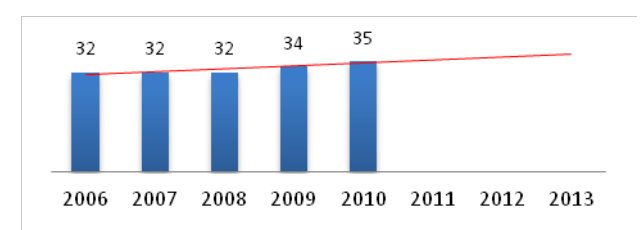
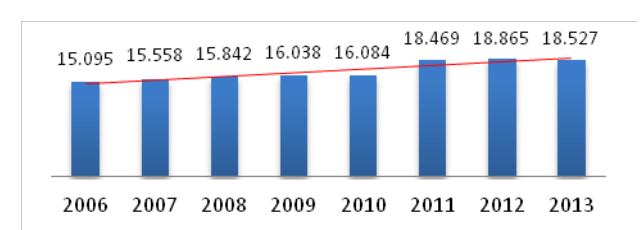
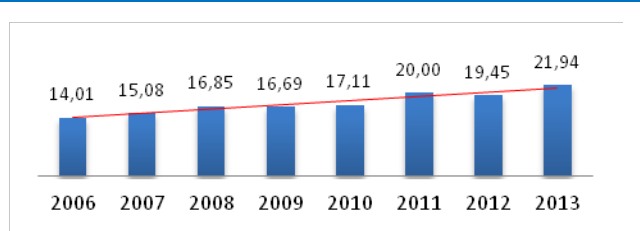
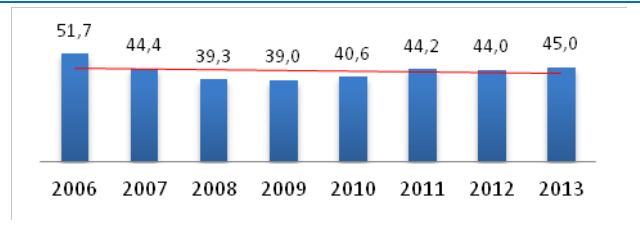
Principales indicadores

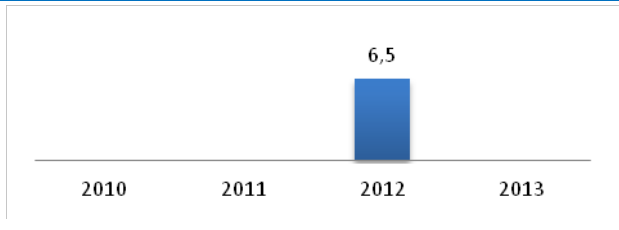
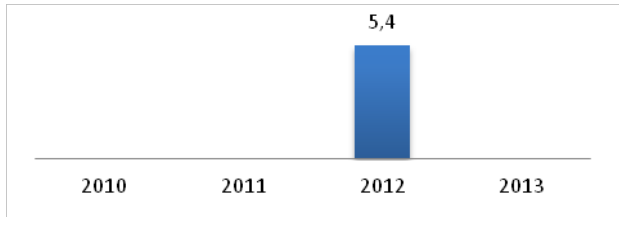
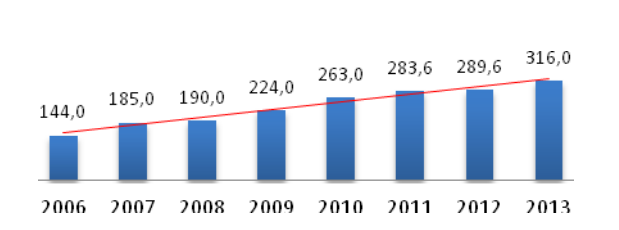
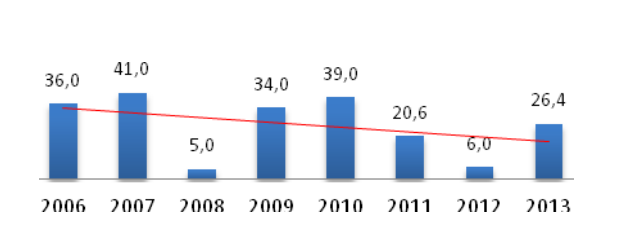
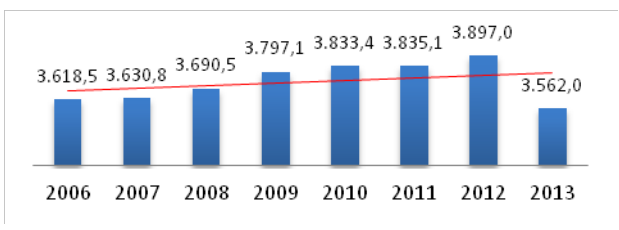
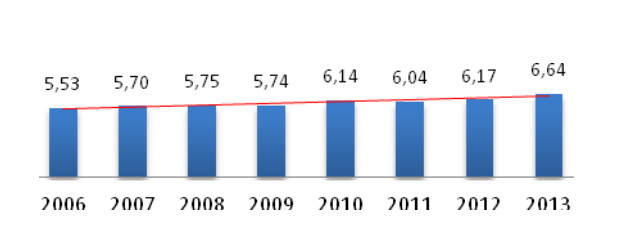
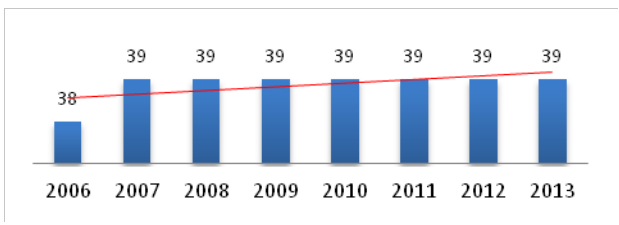
Indicadores Estratégicos

EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO																				
CIUDAD SOSTENIBLE	Conseguir un sistema de movilidad integrado, sostenible, competitivo, universal y seguro																				
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Demanda de transporte público.	Miles de viajes	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>1.148.049</td><td>1.143.626</td><td>1.115.248</td><td>1.079.324</td><td>1.071.444</td><td>1.066.362</td><td>1.012.300</td><td>967.070</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	1.148.049	1.143.626	1.115.248	1.079.324	1.071.444	1.066.362	1.012.300	967.070
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	1.148.049	1.143.626	1.115.248	1.079.324	1.071.444	1.066.362	1.012.300	967.070													
Proximidad a las paradas de la red de Metro y Autobús.	Porcentaje de personas con proximidad a la red	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>88,2</td><td>96,4</td><td>96,4</td><td>96,4</td><td>96,4</td><td>96,4</td><td>96,4</td><td>96,4</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	88,2	96,4	96,4	96,4	96,4	96,4	96,4	96,4
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	88,2	96,4	96,4	96,4	96,4	96,4	96,4	96,4													

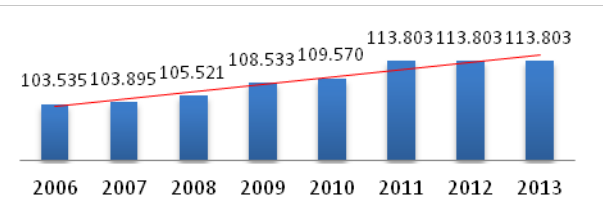
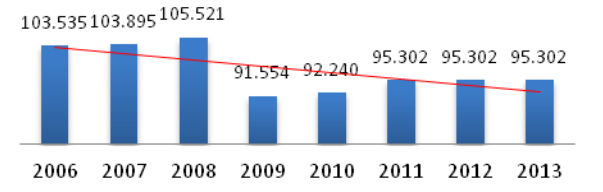
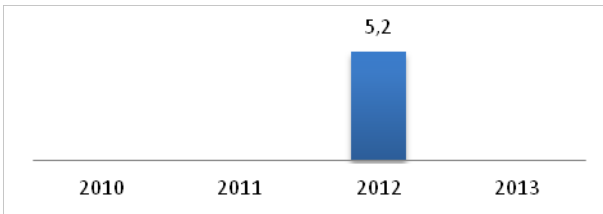
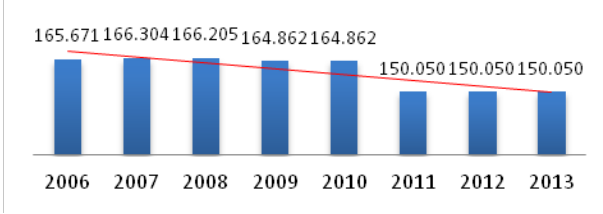
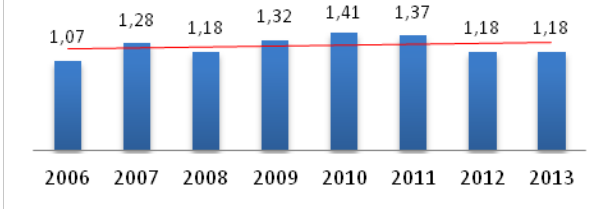
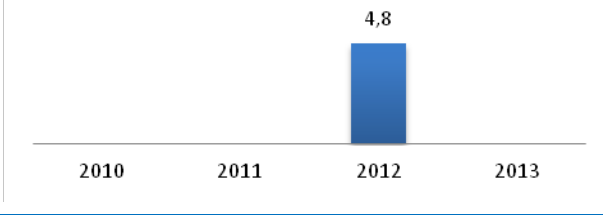
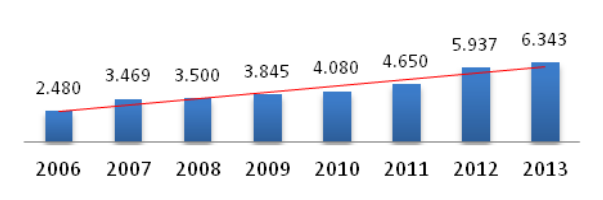
<p>Inversión en infraestructuras para mejora de la movilidad.</p>	<p>Total en euros</p>	<p>GM</p>	
<p>Satisfacción ciudadana con los autobuses de la EMT.</p>	<p>Media (escala 0-10)</p>	<p>C</p>	
<p>EJE ESTRATÉGICO</p>	<p>OBJETIVO ESTRATÉGICO</p>		
<p>CIUDAD SOSTENIBLE</p>	<p>Impulsar un nuevo modelo energético eficiente y sostenible</p>		
<p>Indicador</p>	<p>Unidad de medida</p>	<p>Tipo</p>	<p>Gráfico evolución</p>
<p>Porcentaje de flota verde en los autobuses de la EMT.</p>	<p>Porcentaje</p>	<p>GM</p>	
<p>EJE ESTRATÉGICO</p>	<p>OBJETIVO ESTRATÉGICO</p>		
<p>CIUDAD CON CALIDAD DE VIDA</p>	<p>Mantener un Madrid seguro en el que la ciudadanía se sienta protegida</p>		
<p>Indicador</p>	<p>Unidad de medida</p>	<p>Tipo</p>	<p>Gráfico evolución</p>
<p>Víctimas mortales en accidentes de tráfico.</p>	<p>Total de personas</p>	<p>C</p>	
<p>Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal</p>			

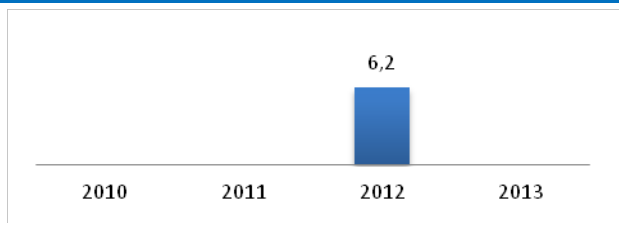
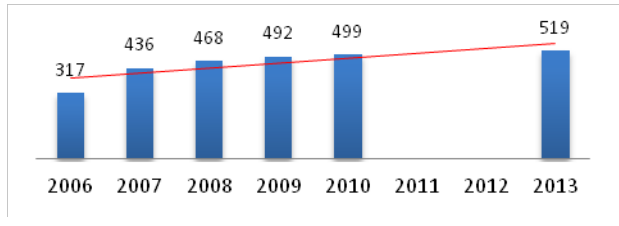
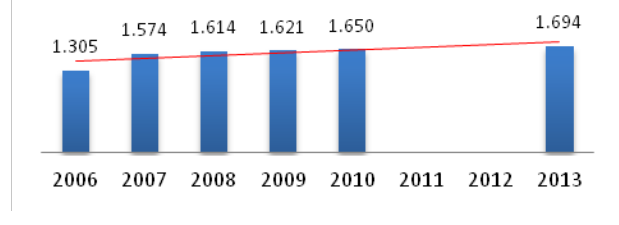
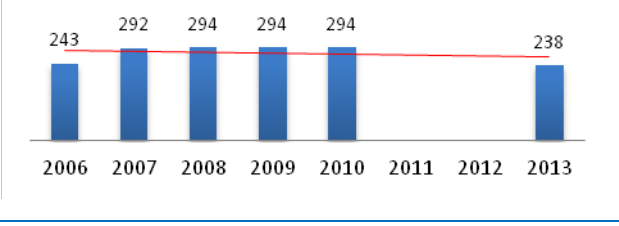
Indicadores de acción

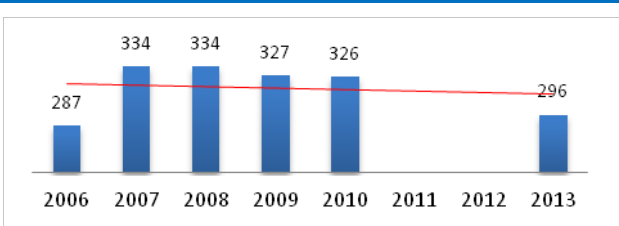
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Intensidad media diaria de tráfico.	Total de vehículos	C	
Calles sobre las que se actúa con medidas de templado de tráfico.	Total de calles	GM	
Superficie de tráfico restringido en el interior del Distrito Centro.	Porcentaje sobre la superficie total	GM	
Sesiones de formación en educación vial.	Total sesiones	GM	
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Movilidad y Transporte.	Porcentaje	GM	
Coparticipación del usuario en el coste del transporte público.	Porcentaje abonado por el usuario	GM	

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Satisfacción ciudadana con las infraestructuras para la circulación de vehículos.	Media (escala 0-10)	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td></td><td></td><td>6,5</td><td></td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	Valor			6,5									
Año	2010	2011	2012	2013																	
Valor			6,5																		
Satisfacción ciudadana con los agentes de movilidad.	Media (escala 0-10)	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td></td><td></td><td>5,4</td><td></td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	Valor			5,4									
Año	2010	2011	2012	2013																	
Valor			5,4																		
Longitud total de las vías ciclistas de la Ciudad.	Total de km	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor (km)</th><td>144,0</td><td>185,0</td><td>190,0</td><td>224,0</td><td>263,0</td><td>283,6</td><td>289,6</td><td>316,0</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor (km)	144,0	185,0	190,0	224,0	263,0	283,6	289,6	316,0
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor (km)	144,0	185,0	190,0	224,0	263,0	283,6	289,6	316,0													
Nuevas vías ciclistas construidas en la Ciudad.	Total de km	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor (km)</th><td>36,0</td><td>41,0</td><td>5,0</td><td>34,0</td><td>39,0</td><td>20,6</td><td>6,0</td><td>26,4</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor (km)	36,0	41,0	5,0	34,0	39,0	20,6	6,0	26,4
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor (km)	36,0	41,0	5,0	34,0	39,0	20,6	6,0	26,4													
Longitud de la red de la EMT. (*)	Total de km	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor (km)</th><td>3.618,5</td><td>3.630,8</td><td>3.690,5</td><td>3.797,1</td><td>3.833,4</td><td>3.835,1</td><td>3.897,0</td><td>3.562,0</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor (km)	3.618,5	3.630,8	3.690,5	3.797,1	3.833,4	3.835,1	3.897,0	3.562,0
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor (km)	3.618,5	3.630,8	3.690,5	3.797,1	3.833,4	3.835,1	3.897,0	3.562,0													
Edad media de la flota de la EMT.	Media de años	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor (años)</th><td>5,53</td><td>5,70</td><td>5,75</td><td>5,74</td><td>6,14</td><td>6,04</td><td>6,17</td><td>6,64</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor (años)	5,53	5,70	5,75	5,74	6,14	6,04	6,17	6,64
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor (años)	5,53	5,70	5,75	5,74	6,14	6,04	6,17	6,64													
Longitud del carril-bus con separador.	Total de km	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor (km)</th><td>38</td><td>39</td><td>39</td><td>39</td><td>39</td><td>39</td><td>39</td><td>39</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor (km)	38	39	39	39	39	39	39	39
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor (km)	38	39	39	39	39	39	39	39													

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Kilómetros recorridos por los viajeros de la EMT.	<i>Km x viajero</i>	C	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Millones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2006</td><td>1.595</td></tr> <tr><td>2007</td><td>1.510</td></tr> <tr><td>2008</td><td>1.406</td></tr> <tr><td>2009</td><td>1.424</td></tr> <tr><td>2010</td><td>1.410</td></tr> <tr><td>2011</td><td>1.442</td></tr> <tr><td>2012</td><td>1.398</td></tr> <tr><td>2013</td><td>1.393</td></tr> </tbody> </table>	Año	Millones	2006	1.595	2007	1.510	2008	1.406	2009	1.424	2010	1.410	2011	1.442	2012	1.398	2013	1.393
Año	Millones																				
2006	1.595																				
2007	1.510																				
2008	1.406																				
2009	1.424																				
2010	1.410																				
2011	1.442																				
2012	1.398																				
2013	1.393																				
Ocupación media de los autobuses de EMT.	<i>Viajeros x 100 plazas</i>	C	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2006</td><td>49,8</td></tr> <tr><td>2007</td><td>48,5</td></tr> <tr><td>2008</td><td>46,0</td></tr> <tr><td>2009</td><td>44,0</td></tr> <tr><td>2010</td><td>43,7</td></tr> <tr><td>2011</td><td>46,9</td></tr> <tr><td>2012</td><td>46,9</td></tr> <tr><td>2013</td><td>47,8</td></tr> </tbody> </table>	Año	Porcentaje	2006	49,8	2007	48,5	2008	46,0	2009	44,0	2010	43,7	2011	46,9	2012	46,9	2013	47,8
Año	Porcentaje																				
2006	49,8																				
2007	48,5																				
2008	46,0																				
2009	44,0																				
2010	43,7																				
2011	46,9																				
2012	46,9																				
2013	47,8																				
Viajeros por kilómetro de la EMT.	<i>Viajeros x vehículo-km en línea</i>	C	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2006</td><td>4,91</td></tr> <tr><td>2007</td><td>4,69</td></tr> <tr><td>2008</td><td>4,45</td></tr> <tr><td>2009</td><td>4,25</td></tr> <tr><td>2010</td><td>4,23</td></tr> <tr><td>2011</td><td>4,47</td></tr> <tr><td>2012</td><td>4,36</td></tr> <tr><td>2013</td><td>4,43</td></tr> </tbody> </table>	Año	Porcentaje	2006	4,91	2007	4,69	2008	4,45	2009	4,25	2010	4,23	2011	4,47	2012	4,36	2013	4,43
Año	Porcentaje																				
2006	4,91																				
2007	4,69																				
2008	4,45																				
2009	4,25																				
2010	4,23																				
2011	4,47																				
2012	4,36																				
2013	4,43																				
Coste de operación por kilómetro recorrido en autobuses de la EMT.	<i>Euros x Km</i>	GM	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Euros</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2006</td><td>3,65</td></tr> <tr><td>2007</td><td>3,86</td></tr> <tr><td>2008</td><td>4,23</td></tr> <tr><td>2009</td><td>4,27</td></tr> <tr><td>2010</td><td>4,65</td></tr> <tr><td>2011</td><td>5,22</td></tr> <tr><td>2012</td><td>5,02</td></tr> <tr><td>2013</td><td>5,18</td></tr> </tbody> </table>	Año	Euros	2006	3,65	2007	3,86	2008	4,23	2009	4,27	2010	4,65	2011	5,22	2012	5,02	2013	5,18
Año	Euros																				
2006	3,65																				
2007	3,86																				
2008	4,23																				
2009	4,27																				
2010	4,65																				
2011	5,22																				
2012	5,02																				
2013	5,18																				
Coste de operación por viajero transportado en autobuses de la EMT.	<i>Euros x viajero</i>	GM	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Euros</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2006</td><td>0,77</td></tr> <tr><td>2007</td><td>0,87</td></tr> <tr><td>2008</td><td>1,02</td></tr> <tr><td>2009</td><td>1,07</td></tr> <tr><td>2010</td><td>1,17</td></tr> <tr><td>2011</td><td>1,25</td></tr> <tr><td>2012</td><td>1,23</td></tr> <tr><td>2013</td><td>1,25</td></tr> </tbody> </table>	Año	Euros	2006	0,77	2007	0,87	2008	1,02	2009	1,07	2010	1,17	2011	1,25	2012	1,23	2013	1,25
Año	Euros																				
2006	0,77																				
2007	0,87																				
2008	1,02																				
2009	1,07																				
2010	1,17																				
2011	1,25																				
2012	1,23																				
2013	1,25																				
Plazas de aparcamiento para residentes y rotación construidas.	<i>Total de plazas</i>	GM	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Total de plazas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2007</td><td>363</td></tr> <tr><td>2008</td><td>2.163</td></tr> <tr><td>2009</td><td>1.328</td></tr> <tr><td>2010</td><td>3.430</td></tr> <tr><td>2011</td><td>1.631</td></tr> <tr><td>2012</td><td>0</td></tr> <tr><td>2013</td><td>0</td></tr> </tbody> </table>	Año	Total de plazas	2007	363	2008	2.163	2009	1.328	2010	3.430	2011	1.631	2012	0	2013	0		
Año	Total de plazas																				
2007	363																				
2008	2.163																				
2009	1.328																				
2010	3.430																				
2011	1.631																				
2012	0																				
2013	0																				
Aparcamientos subterráneos.	<i>Total de aparcamientos</i>	C	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Total de aparcamientos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2006</td><td>266</td></tr> <tr><td>2007</td><td>267</td></tr> <tr><td>2008</td><td>273</td></tr> <tr><td>2009</td><td>280</td></tr> <tr><td>2010</td><td>282</td></tr> <tr><td>2011</td><td>287</td></tr> <tr><td>2012</td><td>287</td></tr> <tr><td>2013</td><td>287</td></tr> </tbody> </table>	Año	Total de aparcamientos	2006	266	2007	267	2008	273	2009	280	2010	282	2011	287	2012	287	2013	287
Año	Total de aparcamientos																				
2006	266																				
2007	267																				
2008	273																				
2009	280																				
2010	282																				
2011	287																				
2012	287																				
2013	287																				

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Plazas en aparcamientos subterráneos.	Total de plazas	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>103.535</td><td>103.895</td><td>105.521</td><td>108.533</td><td>109.570</td><td>113.803</td><td>113.803</td><td>113.803</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	103.535	103.895	105.521	108.533	109.570	113.803	113.803	113.803
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	103.535	103.895	105.521	108.533	109.570	113.803	113.803	113.803													
Plazas en aparcamientos subterráneos para residentes.	Total de plazas	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>103.535</td><td>103.895</td><td>105.521</td><td>91.554</td><td>92.240</td><td>95.302</td><td>95.302</td><td>95.302</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	103.535	103.895	105.521	91.554	92.240	95.302	95.302	95.302
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	103.535	103.895	105.521	91.554	92.240	95.302	95.302	95.302													
Satisfacción ciudadana con los aparcamientos para residentes.	Media (escala 0-10)	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>5,2</td><td>5,2</td><td>5,2</td><td>5,2</td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	Valor	5,2	5,2	5,2	5,2								
Año	2010	2011	2012	2013																	
Valor	5,2	5,2	5,2	5,2																	
Plazas de aparcamiento reguladas por el SER.	Total de plazas	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>165.671</td><td>166.304</td><td>166.205</td><td>164.862</td><td>164.862</td><td>150.050</td><td>150.050</td><td>150.050</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	165.671	166.304	166.205	164.862	164.862	150.050	150.050	150.050
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	165.671	166.304	166.205	164.862	164.862	150.050	150.050	150.050													
Rotación del estacionamiento en zona regulada.	Vehículos x plaza y día	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>1,07</td><td>1,28</td><td>1,18</td><td>1,32</td><td>1,41</td><td>1,37</td><td>1,18</td><td>1,18</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	1,07	1,28	1,18	1,32	1,41	1,37	1,18	1,18
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	1,07	1,28	1,18	1,32	1,41	1,37	1,18	1,18													
Satisfacción ciudadana con el Servicio de Estacionamiento Regulado (SER).	Media (escala 0-10)	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>4,8</td><td>4,8</td><td>4,8</td><td>4,8</td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	Valor	4,8	4,8	4,8	4,8								
Año	2010	2011	2012	2013																	
Valor	4,8	4,8	4,8	4,8																	
Reservas de espacio para motos.	Total de plazas	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>2.480</td><td>3.469</td><td>3.500</td><td>3.845</td><td>4.080</td><td>4.650</td><td>5.937</td><td>6.343</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	2.480	3.469	3.500	3.845	4.080	4.650	5.937	6.343
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	2.480	3.469	3.500	3.845	4.080	4.650	5.937	6.343													

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Satisfacción ciudadana con el servicio de taxi de Madrid.	Media (escala 0-10)	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td></td><td></td><td>6,2</td><td></td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	Valor			6,2									
Año	2010	2011	2012	2013																	
Valor			6,2																		
Ascensores en Metro.	Total de ascensores	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>317</td><td>436</td><td>468</td><td>492</td><td>499</td><td></td><td></td><td>519</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	317	436	468	492	499			519
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	317	436	468	492	499			519													
Accesibilidad a las estaciones de Metro.	Porcentaje de estaciones accesibles	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>52</td><td>60</td><td>60</td><td>60</td><td>119</td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	52	60	60	60	119			
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	52	60	60	60	119																
Escaleras mecánicas de Metro.	Total de escaleras	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>1.305</td><td>1.574</td><td>1.614</td><td>1.621</td><td>1.650</td><td></td><td></td><td>1.694</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	1.305	1.574	1.614	1.621	1.650			1.694
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	1.305	1.574	1.614	1.621	1.650			1.694													
Estaciones de Metro.	Total de estaciones	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>243</td><td>292</td><td>294</td><td>294</td><td>294</td><td></td><td></td><td>238</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	243	292	294	294	294			238
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	243	292	294	294	294			238													
Longitud de la red de Metro.	Total de KM	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>233</td><td>283</td><td>284</td><td>284</td><td>287</td><td></td><td></td><td>287</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	233	283	284	284	287			287
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	233	283	284	284	287			287													
Parque de vehículos de Metro.	Total de coches	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>1.823</td><td>2.157</td><td>2.275</td><td>2.275</td><td>2.369</td><td></td><td></td><td>2.303</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	1.823	2.157	2.275	2.275	2.369			2.303
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	1.823	2.157	2.275	2.275	2.369			2.303													

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Trenes en hora punta.	Total de trenes	GM	
Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal (*) En 2013 se suprime la red de Metrobúhos			

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 2013 era el siguiente:

Proyectos	Objetivos estratégicos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Ampliación y reordenación de líneas de la EMT	Conseguir un sistema de movilidad integrado, sostenible, competitivo, universal y seguro	6	3	-	2	1
	Favorecer un desarrollo equilibrado del territorio basado en un crecimiento sostenible					
Madrid aparca los vehículos	Conseguir un sistema de movilidad integrado, sostenible, competitivo, universal y seguro	13	8	5	-	-
Madrid en bici	Luchar contra la contaminación atmosférica y acústica	18	5	5	-	8
	Conseguir un sistema de movilidad integrado, sostenible, competitivo, universal y seguro					
	Hacer de Madrid una ciudad cada vez más saludable					
Más información para el viajero de la EMT	Conseguir un sistema de movilidad integrado, sostenible, competitivo, universal y seguro	8	3	2	3	-
Mejora del servicio de taxi en la ciudad	Conseguir un sistema de movilidad integrado, sostenible, competitivo, universal y seguro	5	4	1	-	-
Pacificación y templado del tráfico a favor del peatón	Configurar un espacio público de calidad, acogedor y accesible centrado en peatones y residentes	5	2	3	-	-
	Conseguir un sistema de movilidad integrado, sostenible, competitivo, universal y seguro					
Retirada de vehículos en la vía pública	Conseguir un sistema de movilidad integrado, sostenible, competitivo, universal y seguro	1	-	-	-	1

Proyectos	Objetivos estratégicos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Servicios de valor añadido para el viajero de la EMT	Conseguir un sistema de movilidad integrado, sostenible, competitivo, universal y seguro	5	3	1	-	1
Total		61	28	17	5	11

Compromisos de Calidad

En el ámbito de este Área de Acción, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid ha aprobado la **Carta de Servicios del Cuerpo de Agentes de Movilidad**. Como Anexo 2 de esta Memoria se recoge el [Informe 2013 de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid](#) en el que se detallan todos los compromisos, indicadores y datos correspondientes, de estas Cartas de Servicios tras su Evaluación 2013.

Carta de Servicios del Cuerpo de Agentes de Movilidad

Fecha Aprobación: 29 de noviembre de 2007

Fecha Evaluación 2013: 12 de marzo de 2014

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.

Compromisos	Totales	11
	Excluidos SyR	10

Indicadores	Totales	26
	Excluidos SyR	22
	Cumplidos	21
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	80'77%

Opinión de la ciudadanía

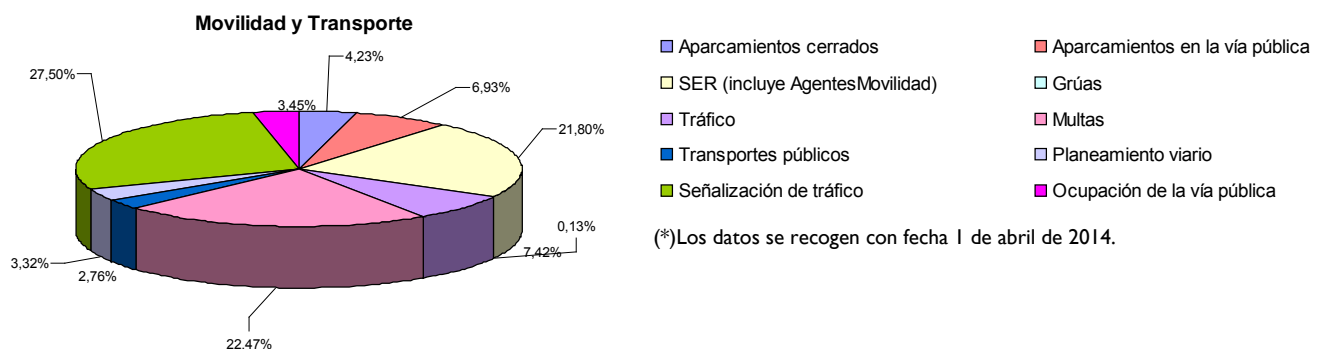
Desde el Área de Acción de Movilidad y Transportes en 2013 no se ha realizado ningún estudio orientado específicamente a conocer la opinión de la ciudadanía.

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 **26,50%** (12.312) del total de las tramitadas en 2013. (12.312 = 5.513 Movilidad, Transportes y Multas SYR + 1.292 Madrid Movilidad + 5.507 EMT).

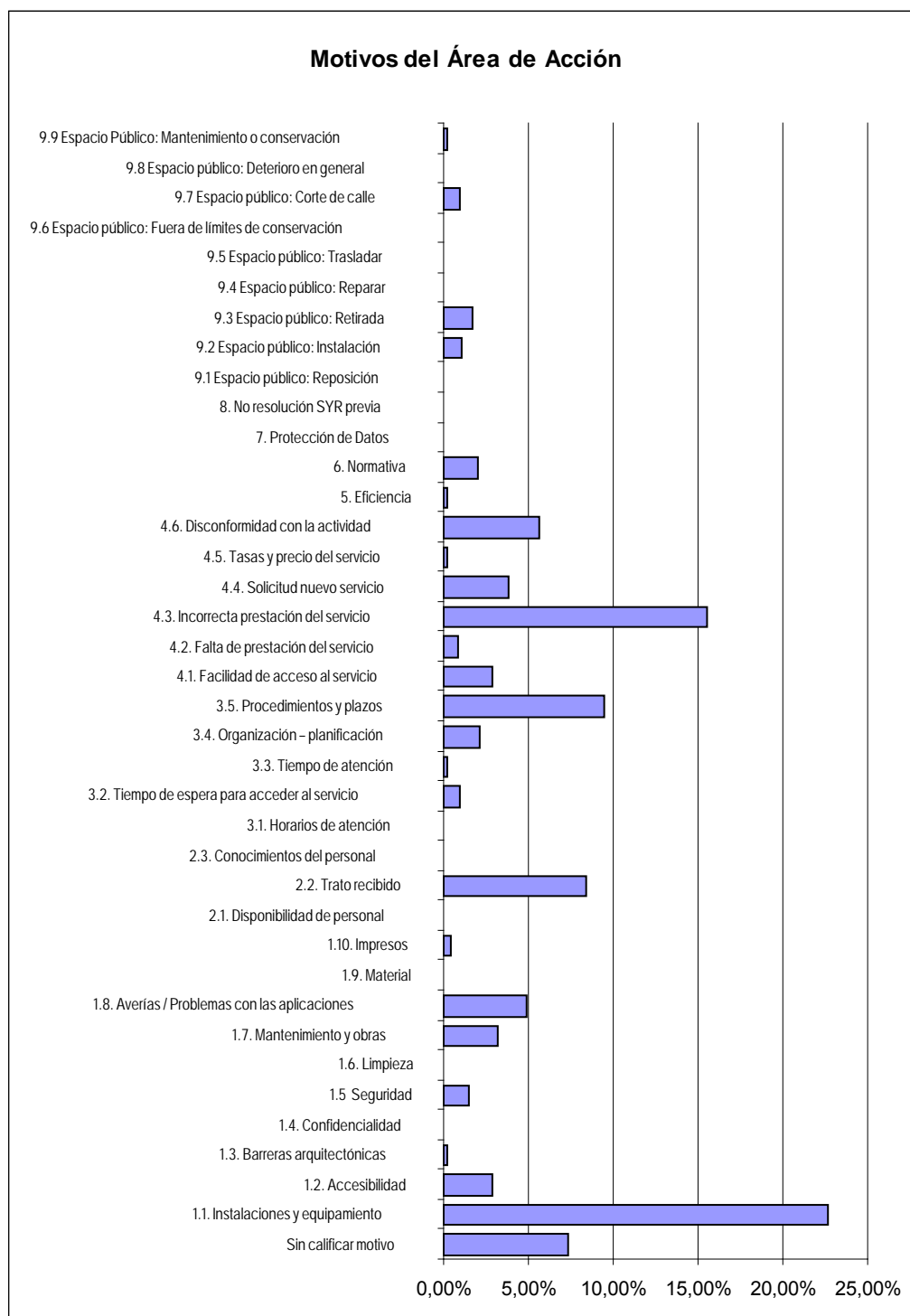
El desglose por **submaterias** de las tramitadas en aplicación municipal SYR, sin tener en cuenta las gestionadas por empresas municipales, es el siguiente:

SUBMATERIA	SOLICITUDES	PORCENTAJE
Aparcamientos cerrados	233	4,23%
Aparcamientos en la vía pública	382	6,93%
SER (incluye Agentes Movilidad)	1.202	21,80%
Grúas	7	0,13%
Tráfico	409	7,42%
Multas	1.239	22,47%
Transportes públicos	152	2,76%
Planeamiento viario	183	3,32%
Señalización de tráfico	1.516	27,50%
Ocupación de la vía pública	190	3,45%
Total	5.513	100,00%

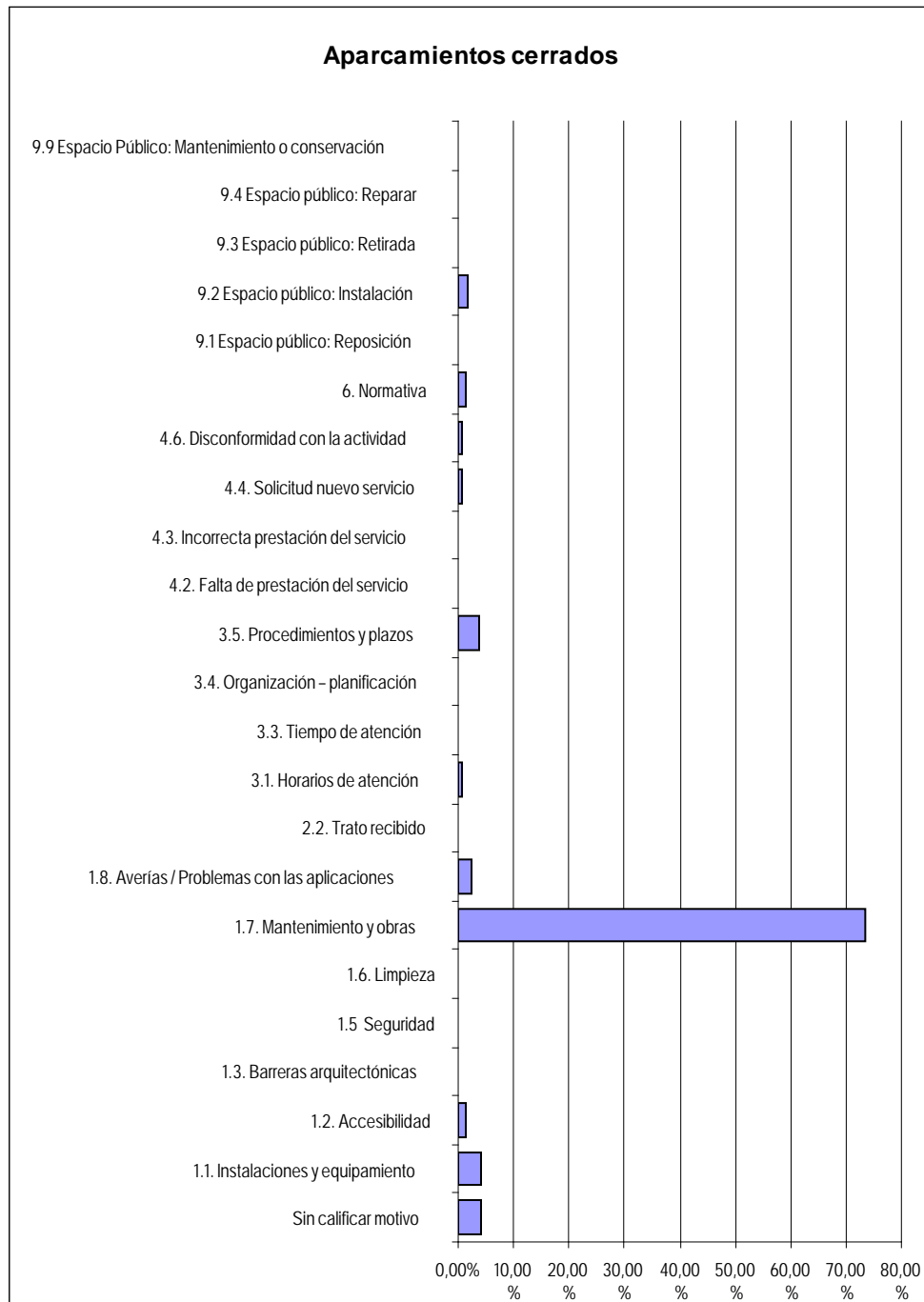


(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2014.

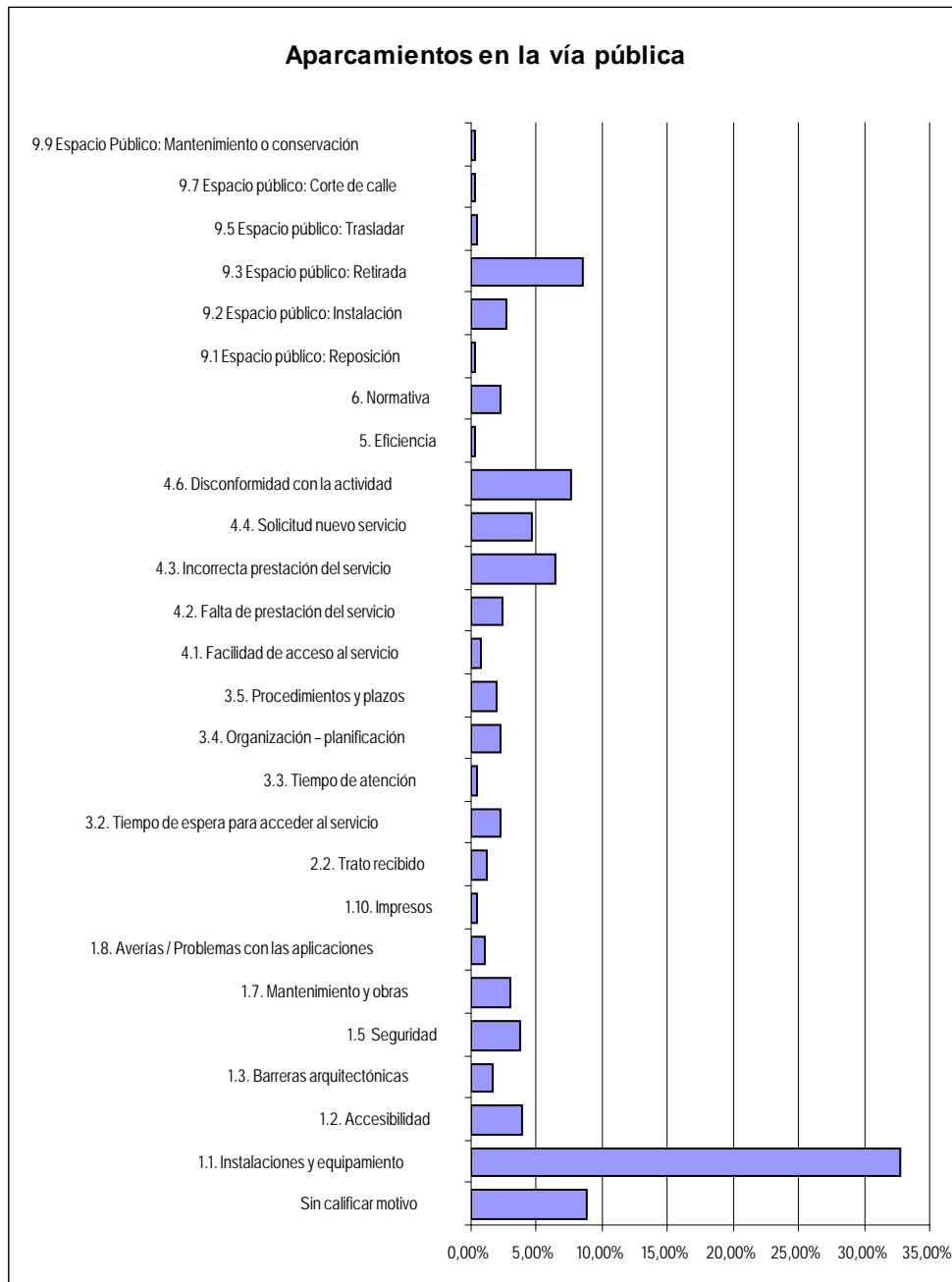
Los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR para toda el Área de Acción, son los siguientes:

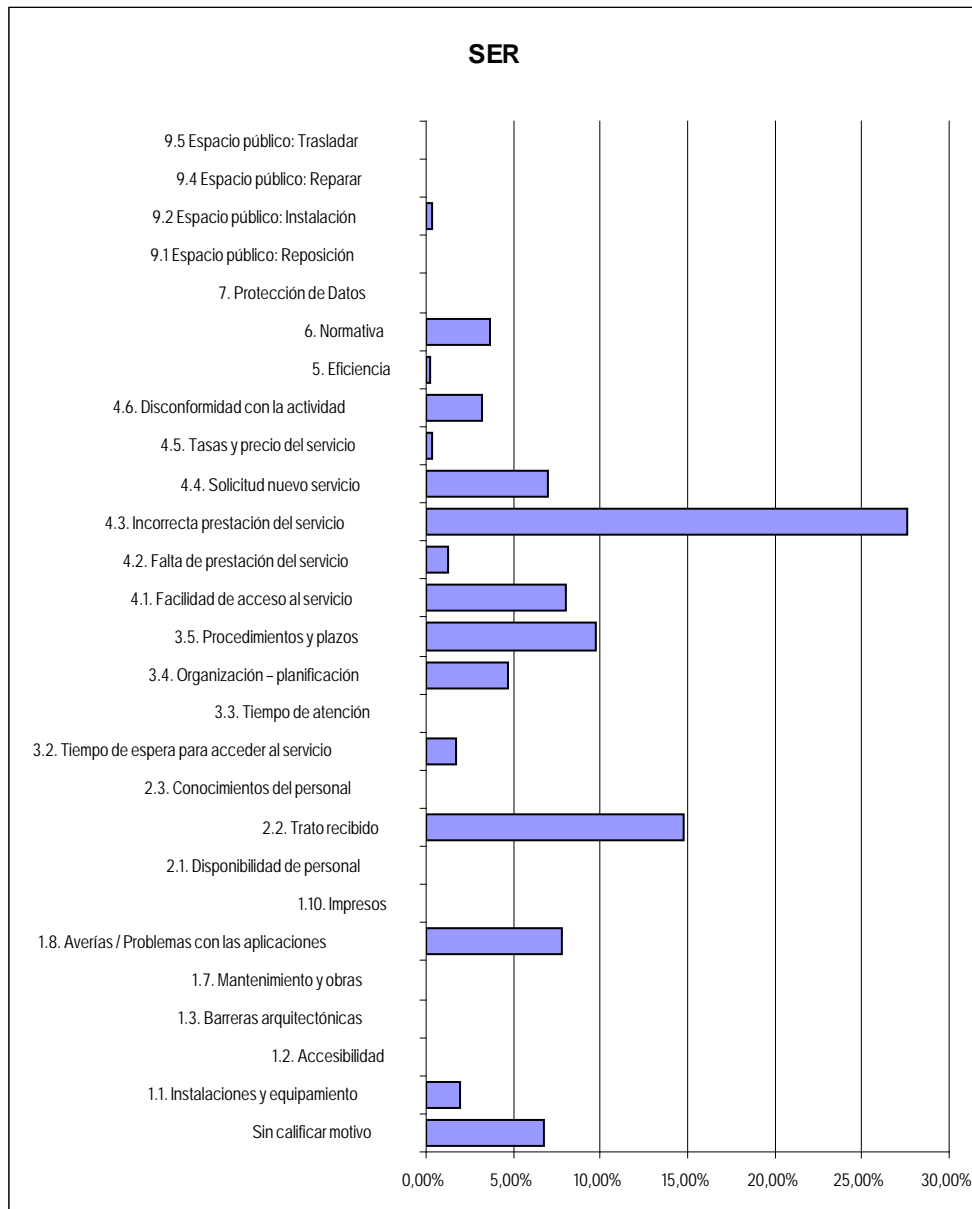


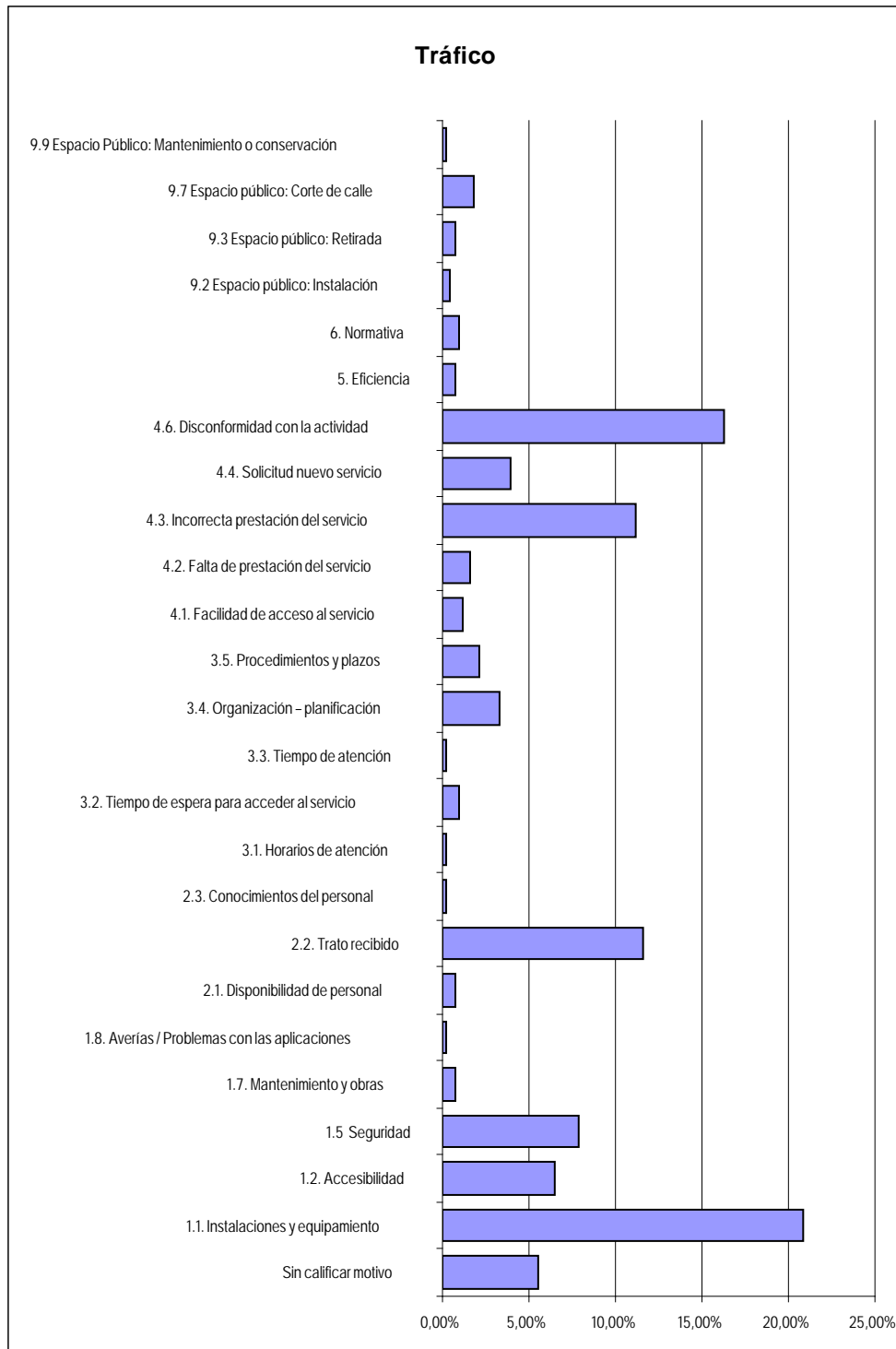
Centrándonos en las **submaterias** que han tenido más de **100 solicitudes**, los **motivos de presentación** de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR han sido los siguientes:

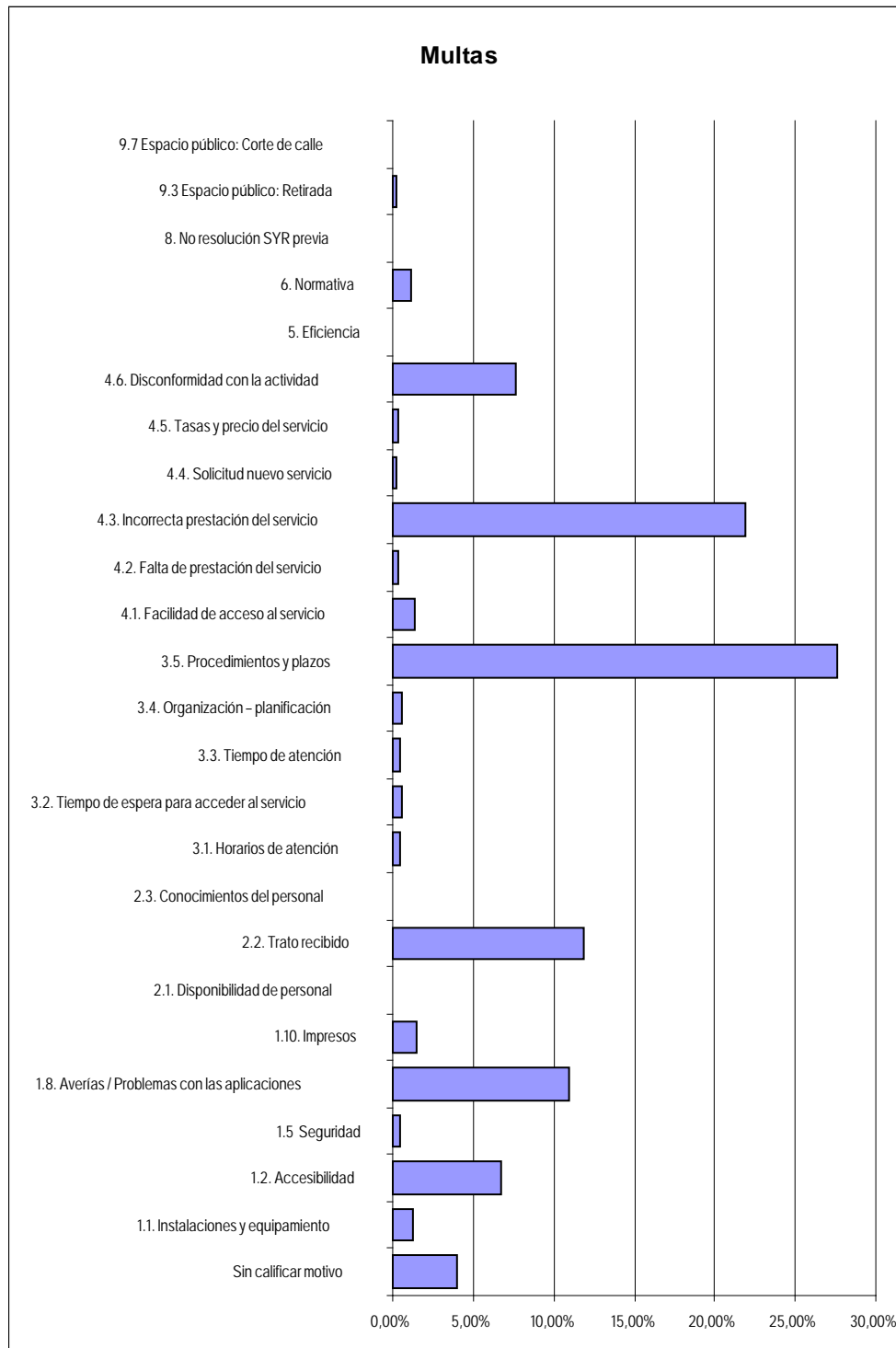


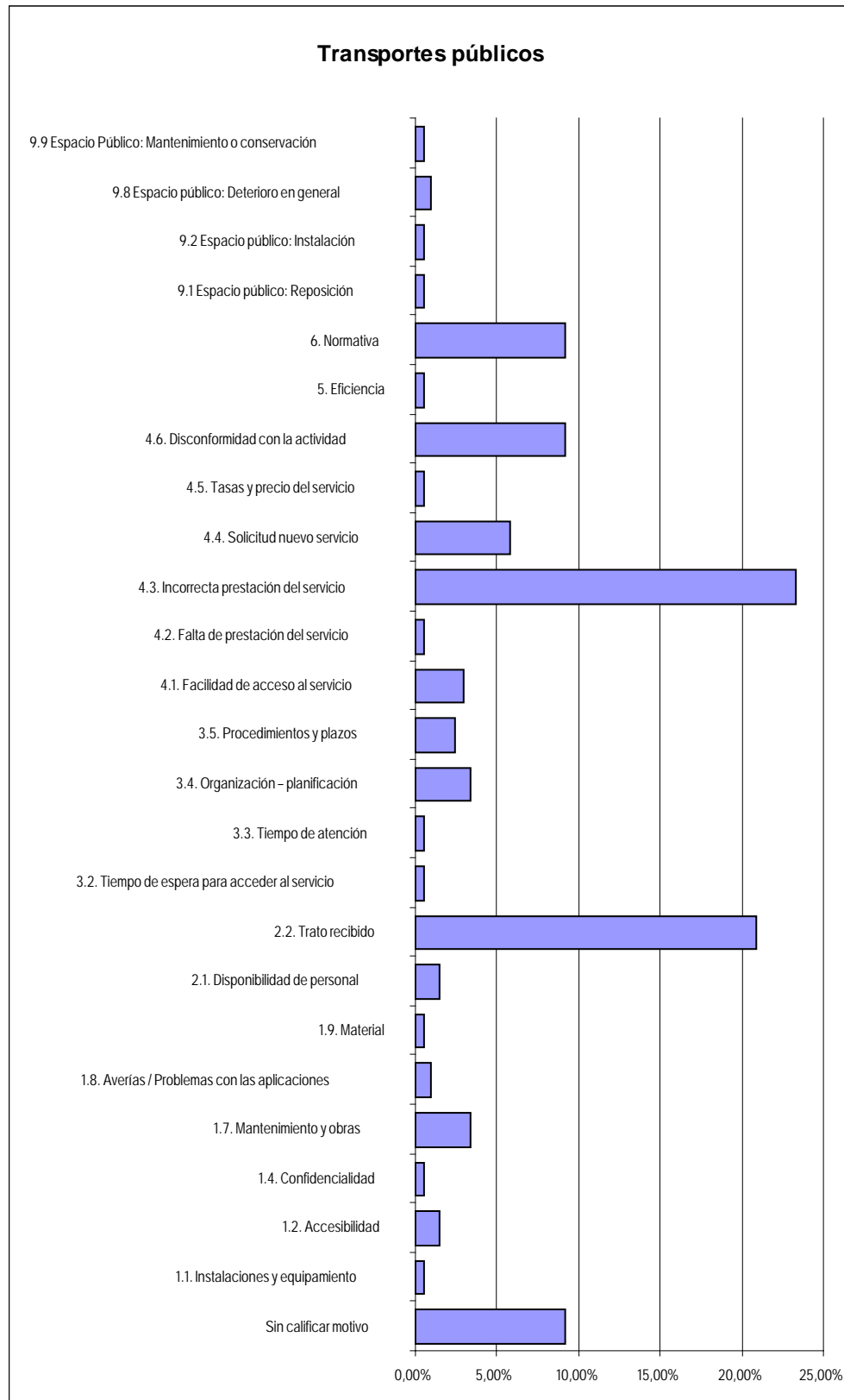
Aparcamientos en la vía pública

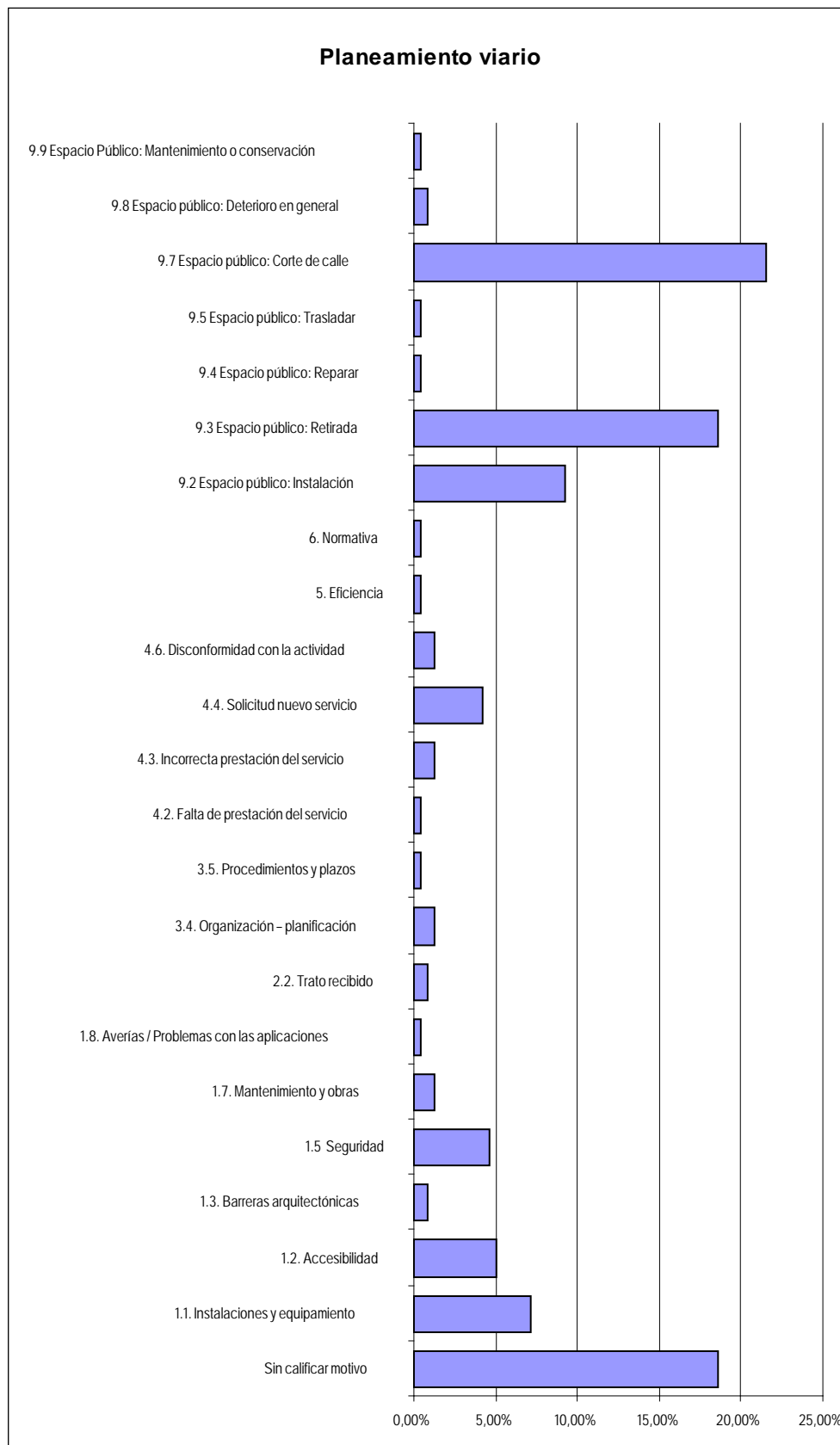


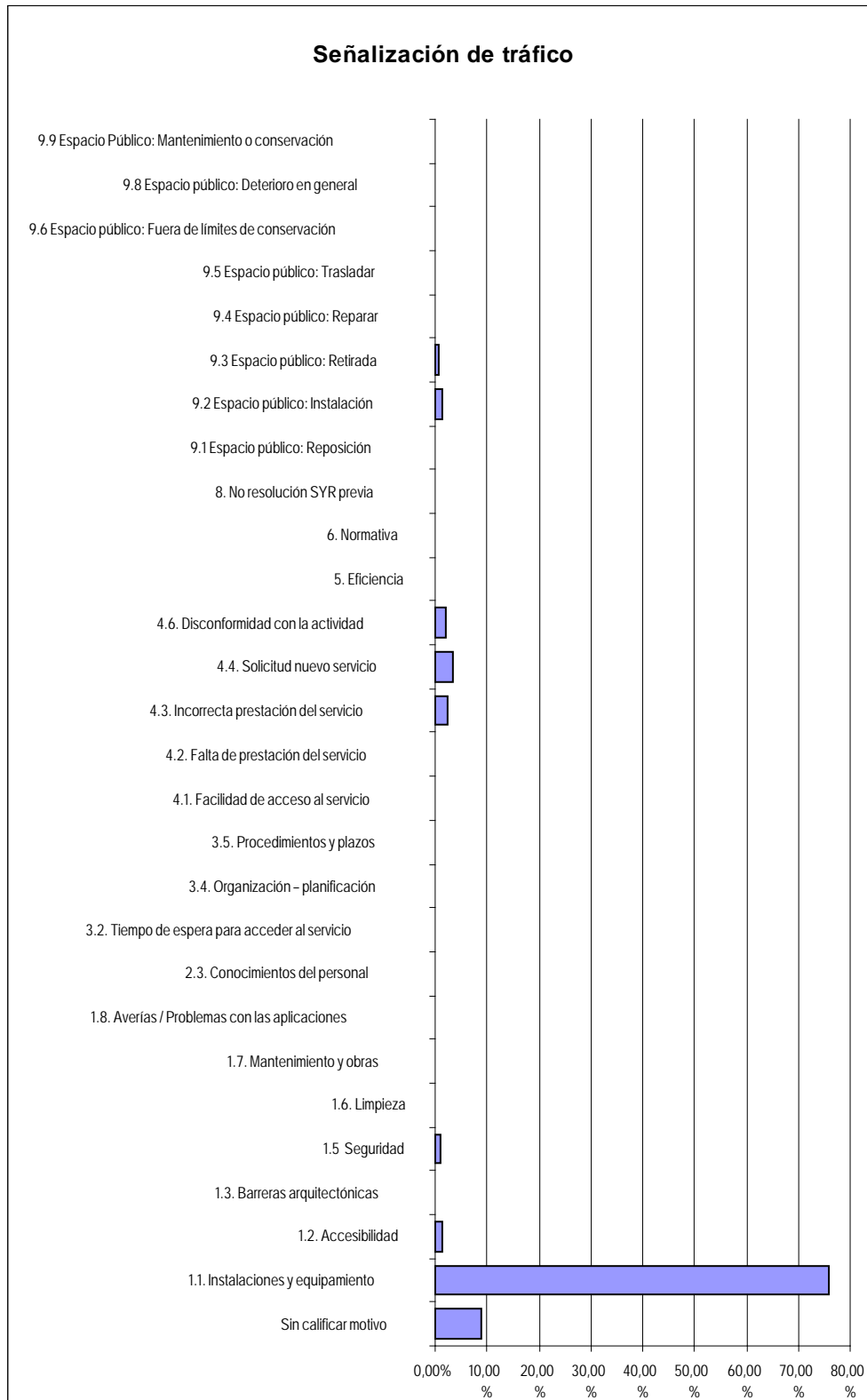


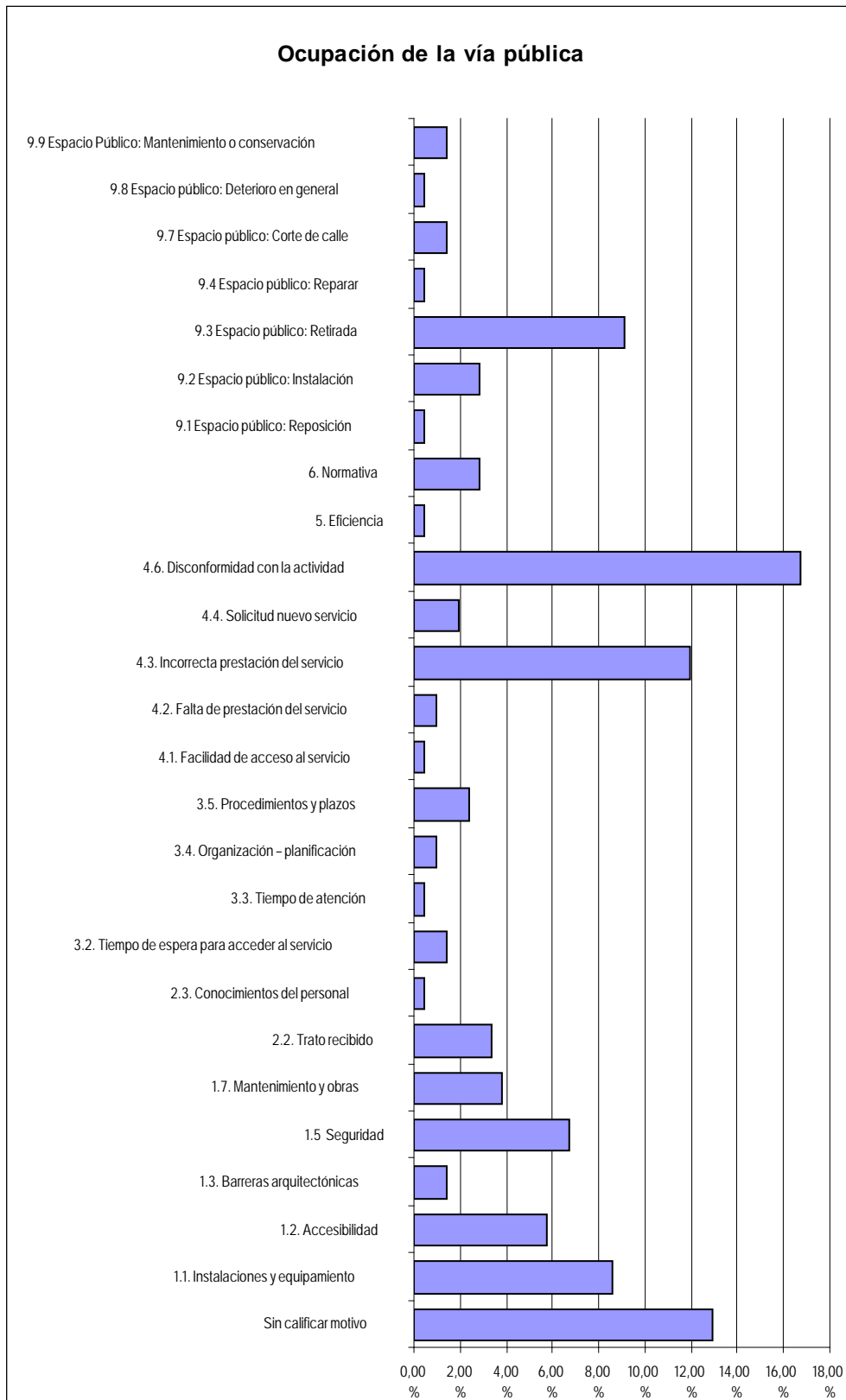












Los datos relativos a las **contestaciones** (Tiempo medio de contestación y % por tramos) para cada una de las submaterias del Área de Acción son:

Submateria	Tiempo medio contestación	Contestadas (01/04/2014)	Total Submateria	Sin contestar	% menos 15 días	% menor o igual a 30 días
Aparcamientos cerrados	43,94	228	233	5	0,00	44,73
Aparcamientos en la vía pública	38,34	366	382	16	30,23	55,56
SER (incluye Agentes Movilidad)	59,22	1.069	1.202	133	11,33	28,09
Grúas	5,78	6	7	1	91,18	97,06
Tráfico	34,32	391	409	18	37,67	58,60
Multas	24,00	1.229	1.239	10	53,69	70,81
Transportes públicos	20,74	143	152	9	70,02	75,86
Planeamiento viario	36,92	146	183	37	27,04	61,01
Señalización de tráfico	39,99	1.447	1.516	69	37,15	56,00
Ocupación de la vía pública	36,20	175	190	15	35,60	52,88

2.1.1. Relación con la Ciudadanía

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.

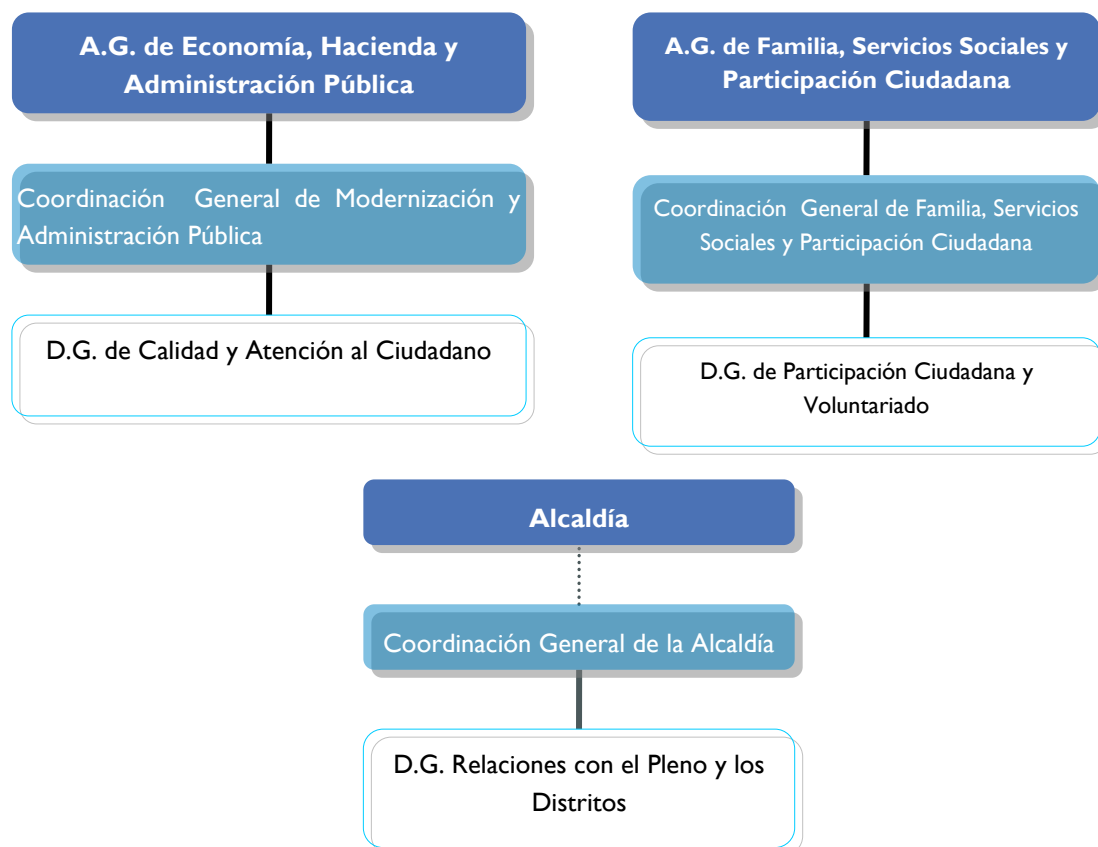
Las principales actuaciones desarrolladas por el Ayuntamiento en materia de **Participación Ciudadana** son:

- 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 y Consejos Sectoriales.
- 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.
- Gestión de la Web municipal, establecimiento de criterios generales, diseño y contenidos.
- 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.
- Funcionamiento y coordinación del Registro General y de las Oficinas de Registro.
- Impulso de las políticas de gobierno abierto y gestión de los portales de Transparencia y de Datos Abiertos.
- 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.

Estructura orgánica 2013



Presupuesto del Área de Acción “Relación con la Ciudadanía”

Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Relación con la Ciudadanía en 2013	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	29.495.075,85 €
Empresas Municipales	
Total Ayuntamiento, Organismos Autónomos y Empresas Municipales	29.495.075,85 €
Eliminaciones	-498,70 €
Total consolidado	29.494.577,14 €

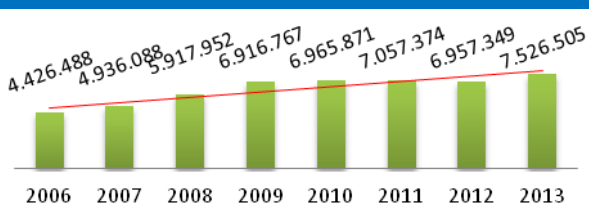
Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayuntamiento de Madrid y los OOA por programas presupuestarios para el Área de Acción de "Relación con la Ciudadanía".

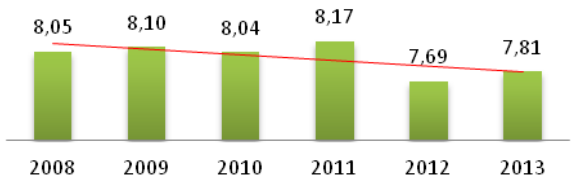
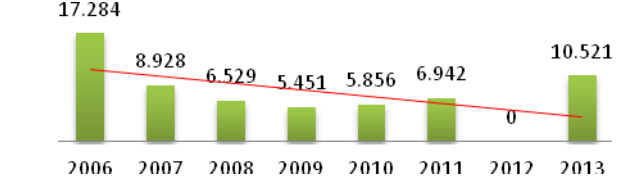
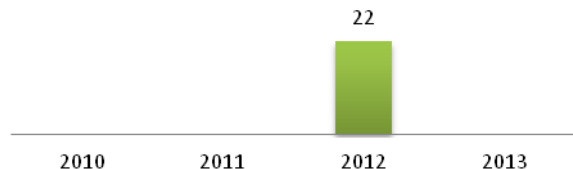
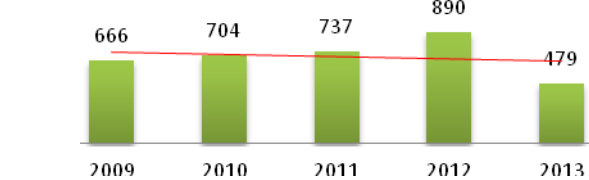
Datos consolidados con eliminaciones a Empresas.

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con programas prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
43000	DIREC. Y GEST.ADMTVA. ECONOMÍA, EMPLEO Y PART.CIUD.	55.231,47		55.231,5
91207	ÁREA DELEGADA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	36.333,84		36.333,8
91209	ÁREA DE GOB. DE ECONOMÍA,HACIENDA Y ADMÓN. PÚBLICA	39.409,32		39.409,3
91210	ÁREA DE GOB. DE ECONOMÍA, EMPLEO Y PART. CIUDADANA	19.376,99		19.377,0
91208	ÁREA DE GOB. DE FAMILIA, SERV.SOC.Y PARTIC.CIUDAD.	41.210,48		41.210,5
92401	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	3.510.799,67		3.510.799,7
92501	ATENCIÓN AL CIUDADANO	24.207.641,81		24.207.641,8
93100	DIREC.Y GEST ADMTVA. ECONOM, HDA. Y ADMÓN. PÚBLICA	952.560,90		952.560,9
23000	DIREC.Y GEST.ADMTVA FAMILIA, SERV.SOC.Y PART.CIUD.	624.352,69	-498,7	623.854,0
93301	GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO	8.158,68		8.158,7
93302	EDIFICIOS			0,0
Total Relación con la Ciudadanía		29.495.075,85	-498,70	29.494.577,14

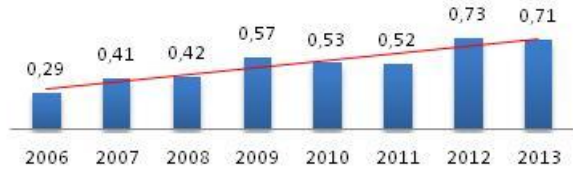
Principales indicadores

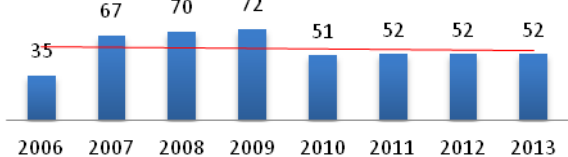
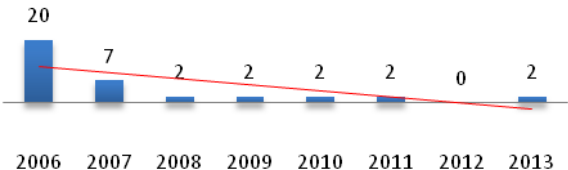
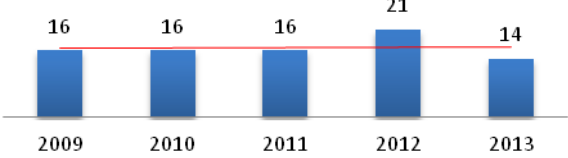
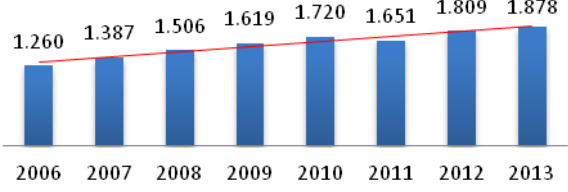
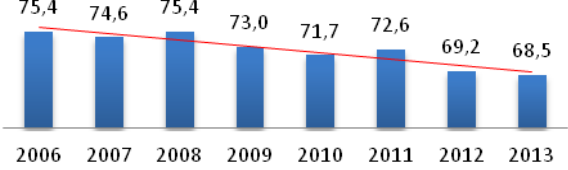
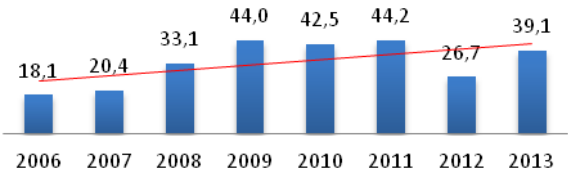
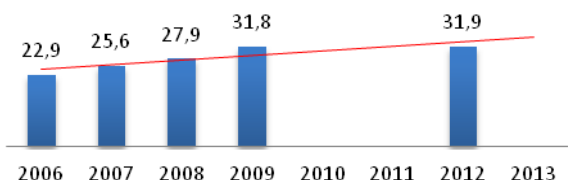
Indicadores Estratégicos

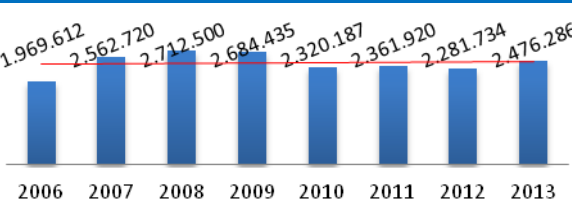
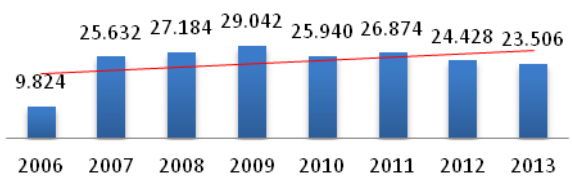
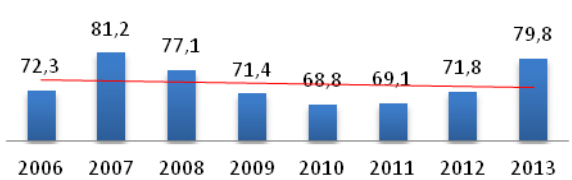
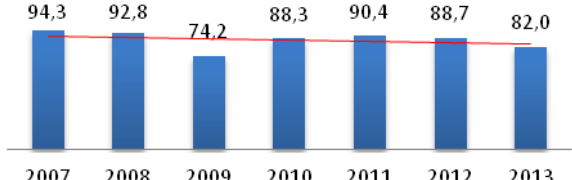
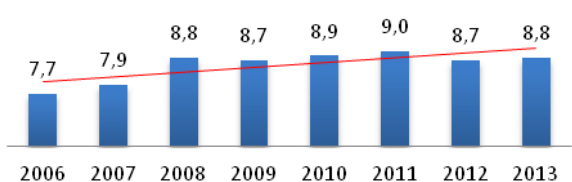
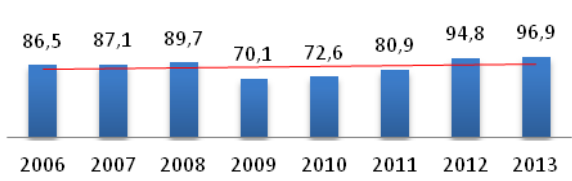
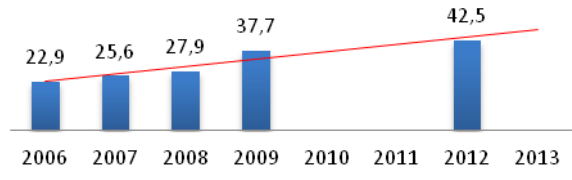
EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO			
CIUDAD BIEN GOBERNADA	Consolidar una relación con el ciudadano accesible y proactiva			
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución	
Servicios telemáticos, presenciales y t+- telefónicos realizados por LíneaMadrid	Total de personas atendidas	GM		

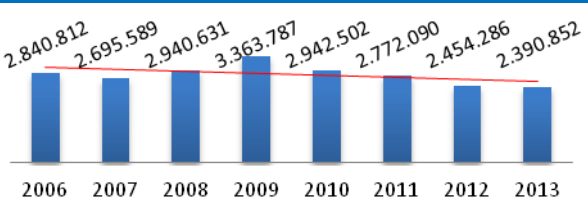
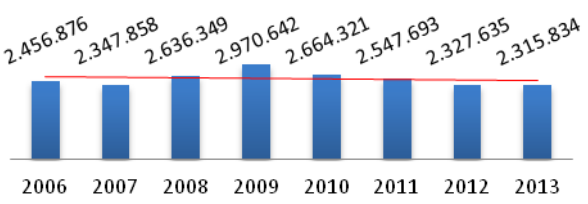
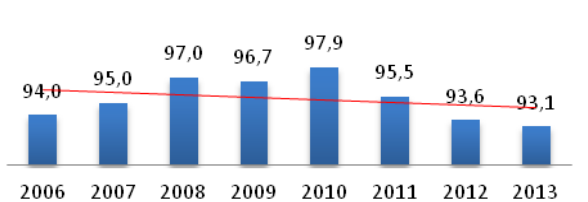
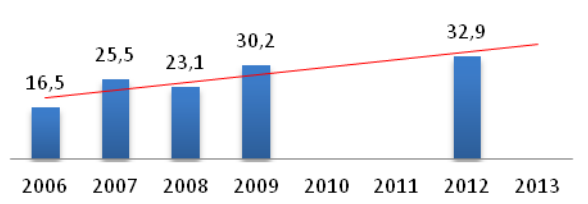
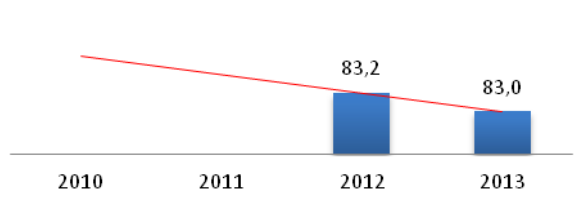
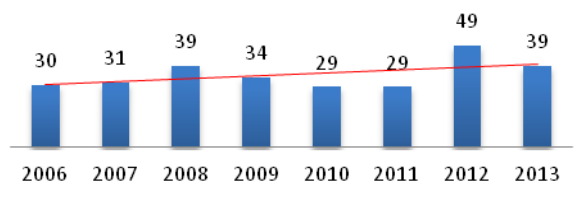
Satisfacción de los usuarios de los servicios de atención al ciudadano de LíneaMadrid.	<i>Media (escala 0-10)</i>	<i>GM</i>	
CIUDAD BIEN GOBERNADA	Fortalecer la sociedad civil consolidando el modelo participativo de gobierno de la ciudad		
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Participación en las consultas ciudadanas.	<i>Total de participantes</i>	<i>C</i>	
Grado de interés en participar en los asuntos municipales.	<i>Porcentaje de ciudadanos</i>	<i>C</i>	
Actuaciones ejecutadas en los Planes de Barrio.	<i>Total de actuaciones ejecutadas</i>	<i>GM</i>	
Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal			

Indicadores de acción

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Relación con la Ciudadanía.	<i>Porcentaje</i>	<i>GM</i>	

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Órganos estables de participación ciudadana.	<i>Total de órganos</i>	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>35</td><td>67</td><td>70</td><td>72</td><td>51</td><td>52</td><td>52</td><td>52</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	35	67	70	72	51	52	52	52
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	35	67	70	72	51	52	52	52													
Procesos de participación ciudadana.	<i>Total de procesos</i>	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>20</td><td>7</td><td>2</td><td>2</td><td>2</td><td>2</td><td>0</td><td>2</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	20	7	2	2	2	2	0	2
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	20	7	2	2	2	2	0	2													
Planes de barrio activos concertados con el movimiento vecinal.	<i>Total de planes</i>	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>16</td><td>16</td><td>16</td><td>21</td><td>14</td></tr> </table>	Año	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	16	16	16	21	14						
Año	2009	2010	2011	2012	2013																
Valor	16	16	16	21	14																
Entidades ciudadanas registradas.	<i>Total de entidades</i>	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>1.260</td><td>1.387</td><td>1.506</td><td>1.619</td><td>1.720</td><td>1.651</td><td>1.809</td><td>1.878</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	1.260	1.387	1.506	1.619	1.720	1.651	1.809	1.878
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	1.260	1.387	1.506	1.619	1.720	1.651	1.809	1.878													
Porcentaje de entidades ciudadanas declaradas de utilidad pública.	<i>Porcentaje de asociaciones</i>	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>75,4</td><td>74,6</td><td>75,4</td><td>73,0</td><td>71,7</td><td>72,6</td><td>69,2</td><td>68,5</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	75,4	74,6	75,4	73,0	71,7	72,6	69,2	68,5
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	75,4	74,6	75,4	73,0	71,7	72,6	69,2	68,5													
Porcentaje de entidades subvencionadas para el fomento de la participación ciudadana.	<i>Porcentaje de asociaciones</i>	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>18,1</td><td>20,4</td><td>33,1</td><td>44,0</td><td>42,5</td><td>44,2</td><td>26,7</td><td>39,1</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	18,1	20,4	33,1	44,0	42,5	44,2	26,7	39,1
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	18,1	20,4	33,1	44,0	42,5	44,2	26,7	39,1													
Impacto de las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid.	<i>Porcentaje de ciudadanos</i>	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>22,9</td><td>25,6</td><td>27,9</td><td>31,8</td><td></td><td></td><td>31,9</td><td></td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	22,9	25,6	27,9	31,8			31,9	
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	22,9	25,6	27,9	31,8			31,9														

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Atenciones realizadas por las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid.	Total de personas atendidas	GM	
Atención realizada en lenguas extranjeras en Línea Madrid.	Total de personas atendidas	GM	
Gestiones realizadas en menos de 5 minutos en las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid.	Porcentaje de gestiones	GM	
Porcentaje de ciudadanos atendidos en 10 minutos o menos en las OACs Línea Madrid.	Porcentaje de personas atendidas	GM	
Satisfacción de los usuarios de las OACs Línea Madrid.	Media (escala 0-10)	GM	
Capacidad de respuesta del servicio telefónico 010 de Línea Madrid.	Porcentaje de llamadas no rechazadas	GM	
Impacto del servicio telefónico 010 de Línea Madrid.	Porcentaje de ciudadanos	GM	

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Llamadas recibidas en el teléfono 010 de Línea Madrid.	Total de llamadas	GM	
Llamadas atendidas en el teléfono 010 de Línea Madrid.	Total de llamadas	GM	
Satisfacción de los usuarios del teléfono 010 de Línea Madrid.	Porcentaje de usuarios satisfechos	GM	
Impacto del portal web madrid.es.	Porcentaje de ciudadanos	GM	
Porcentaje de contribuyentes atendidos en menos de 10 minutos en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.	Porcentaje de personas atendidas	GM	
Tiempo medio de respuesta a las Sugerencias y Reclamaciones presentadas por los ciudadanos.	Media de días	GM	

Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal

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 2013 era el siguiente:

Proyectos	Objetivos estratégicos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Desarrollo de la administración electrónica	Consolidar una relación con el ciudadano accesible y proactiva	10	-	10	-	-
Desarrollo y seguimiento de Planes de Barrio y Planes Especiales de Inversión	Favorecer un desarrollo equilibrado del territorio basado en un crecimiento sostenible	22	1	20	-	1
Fomento del tejido social	Fortalecer la sociedad civil consolidando el modelo participativo de gobierno de la ciudad	5	-	4	-	1
Gestión tributaria más fácil y cercana	Consolidar una relación con el ciudadano accesible y proactiva	9	1	8	-	-
Línea Madrid, más cerca	Consolidar una relación con el ciudadano accesible y proactiva	6	3	3	-	-
Mejora y fortalecimiento de los órganos y canales de participación ciudadana	Fortalecer la sociedad civil consolidando el modelo participativo de gobierno de la ciudad	11	-	11	-	-
Simplificación, mejora y rediseño de procesos	Consolidar una relación con el ciudadano accesible y proactiva	9	3	4	1	1
Subvenciones para fomento del Asociacionismo y Participación Ciudadana	Fortalecer la sociedad civil consolidando el modelo participativo de gobierno de la ciudad	23	-	22	-	1
Total		95	8	82	1	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. Como Anexo 2 de esta Memoria se recoge el [Informe 2013 de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid](#) en el que se detallan todos los compromisos, indicadores y datos correspondientes, de estas Cartas de Servicios tras su Evaluación 2013.

En 2013 se inicia la elaboración de otras dos Cartas de Servicios, la de Cita Previa y la de Registro, ambas aprobada en 2014.

Carta de Servicios del Teléfono 010 Línea Madrid

Fecha Aprobación: 18 de mayo de 2006
 Fecha Evaluación 2013: 11 de marzo de 2014

Línea Madrid es la marca que identifica la atención al ciudadano del Ayuntamiento de Madrid, integrando los distintos medios y canales existentes para relacionarse con él. En la actualidad, estos canales son el telefónico (Teléfono 010); el canal telemático (www.madrid.es), el presencial (26 Oficinas de Atención al Ciudadano, en adelante OAC) y las redea sociales (@lineamadrid en Twitter).

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.

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;...).

Compromisos	Totales	8
	Excluidos SyR	7
Indicadores	Totales	16
	Excluidos SyR	12
	Cumplidos	15
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	93'75%

Carta de Servicios de Fomento del Asociacionismo

Fecha Aprobación: 20 de julio de 2006
 Fecha Evaluación 2013: 10 de marzo de 2014

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, ...

Compromisos	Totales	16
	Excluidos SyR	15
Indicadores	Totales	27
	Excluidos SyR	23
	Cumplidos	21
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	77'77%

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

Fecha Aprobación: 24 de mayo de 2007

Fecha Evaluación 2013: 31 de marzo de 2014

En el ámbito de **Línea Madrid**, marca que identifica la atención al ciudadano del Ayuntamiento de Madrid, el canal presencial de atención al ciudadano lo constituyen las Oficinas de Atención al Ciudadano (en adelante OACs) que 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.

Compromisos	Totales	15
	Excluidos SyR	14
Indicadores	Totales	22
	Excluidos SyR	18
	Cumplidos	22
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	100%

Carta de Servicios del Portal Web Municipal Línea Madrid

Fecha Aprobación: 9 de septiembre de 2010

Fecha Evaluación 2013: 14 de febrero de 2014

El Ayuntamiento de Madrid presta su servicio de atención telemática a través de Internet en el Portal Web Municipal www.madrid.es, 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.

Compromisos	Totales	6
	Excluidos SyR	5
Indicadores	Totales	10
	Excluidos SyR	6
	Cumplidos	9
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	90%

Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones

Fecha Aprobación: 16 de mayo de 2012

Fecha Evaluación 2013: 16 de mayo de 2014

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.

Compromisos	Totales	8
	Excluidos SyR	7
Indicadores	Totales	24
	Excluidos SyR	20
	Cumplidos	20
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	83'33%

Opinión de la ciudadanía

Desde el Área de Acción de Relación con la Ciudadanía, a lo largo de 2013 se han realizado 6 estudios sectoriales que pueden consultarse en sitio web del [Observatorio de la Ciudad](http://Observatorio.de.la.Ciudad.madrid.es) en madrid.es.

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
<p>Encuesta de satisfacción de los usuarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid (OAC)</p> <p>2013/029/Estudios de satisfacción de usuarios</p>	<p>Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano</p>	<p>Satisfacción general y atributos de calidad : puntuación media en escala de 0 a 10</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción general con las Oficinas de Atención al Ciudadano: 8,81 (15 de las 24 oficinas presentan una satisfacción general superior a la media) • 86,8% de la tramitaciones o consultas resueltas totalmente • 98,9% de los usuarios volverían a acudir a las oficinas en el futuro • 98,3% de los usuarios recomendarían las oficinas • 55,9% conoce que las OAC las gestiona el Ayuntamiento de Madrid • Atributos de calidad : <ul style="list-style-type: none"> Amabilidad y trato recibido: 9,02 Cualificación y profesionalidad: 8,90 Grado de confianza/seguridad transmitida: 8,88 Capacidad de diálogo y comunicación: 8,85 Resultado final de la gestión: 8,81 Horario de atención al público: 8,76 Orden y limpieza de la oficina: 8,72 Claridad de la información facilitada: 8,66 Tiempo total empleado para realizar la gestión: 8,63 Tiempo de espera en ser atendido: 8,55 Cantidad de personal que está atendiendo: 8,51
<p>Estudio de satisfacción de los usuarios del teléfono 010 de Línea Madrid</p> <p>2013/030/Estudios de satisfacción de usuarios</p>	<p>Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano</p>	<p>Satisfacción general y atributos de calidad : puntuación media en escala de 0 a 10</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción general con el teléfono 010: 7,81 • 87,2% conoce que el 010 lo gestiona el Ayuntamiento de Madrid • Llamada fue: 46,2% solicitar información; 28,3% solicitar información y realizar gestiones; 25,5 % realizar gestiones • El 95% de los usuarios lo consideran útil o muy útil • El 84,8 % de los usuarios volverían a utilizar el teléfono 010 • El 84,7% de los usuarios recomendaría el teléfono 010 • Atributos de calidad : <ul style="list-style-type: none"> Amabilidad del agente: 8,05 Horario de atención telefónica: 8,02 Cualificación profesional del agente: 7,88 Capacidad de comunicación y dialogo del agente: 7,88 Claridad y coherencia de la información facilitada: 7,79 Agilidad en facilitar la información: 7,78 Seguridad que transmite el agente: 7,77 Confidencialidad: 7,76 Sencillez de la tramitación: 7,75 Satisfacción con el resultado final de la gestión: 7,70 Tiempo total empleado en la llamada: 7,62 Tiempo de espera en el teléfono: 7,60
<p>Estudio de satisfacción de los</p>	<p>Dirección General de Calidad y</p>	<p>Satisfacción general y atributos de calidad : puntuación media en escala de 0 a 10</p>

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
usuarios del servicio www.madrid.es de Línea Madrid 2013/031/Estudios de satisfacción de usuarios	Atención al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción general con la web madrid.es: 6,82 • 57,3% de los usuarios volverían a utilizar la web madrid.es • 51,6% de los usuarios recomendarían la web madrid.es • 54,8% conocen que madrid.es es gestionada por el Ayuntamiento de Madrid • Atributos de calidad : <ul style="list-style-type: none"> Seguridad en la realización de los trámites: 7,13 Utilidad de la información: 7,01 Información correcta: 6,90 Actualización de la información: 6,62 Resolución de los trámites en tiempo real: 6,40 Formas de contacto con el Ayuntamiento: 6,31 Diseño de la página de inicio de la web 6,28 Sencillez en la realización de los trámites: 6,23 Claridad de la información: 6,19 Enlaces claramente identificables: 5,91 Utilidad del buscador interno: 5,58
VIII Encuesta de Satisfacción con el servicio de la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones y de Atención al Contribuyente (antigua Oficina del Defensor del Contribuyente) 2013. 2013/008/Estudios de satisfacción de usuarios	Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano	Puntuación media en escala de 0 a 10 <ul style="list-style-type: none"> • Valoración global del servicio: 5,66 • Valoración de la claridad, precisión y comprensión de la respuesta: 5,63 • Valoración de la fiabilidad y concreción de la respuesta: 5,41 • Valoración con el trato y amabilidad del personal: 7,46 • Valoración de la competencia y preparación técnica del personal: 6,73 • Valoración del tiempo de respuesta: 5, • Valoración de la accesibilidad: 5,60 • Valoración de la utilidad del sistema: 5,66
Hortaleza Participa 2013 2013/024/Consulta Ciudadana	Dirección General de Participación Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> • La gran mayoría de la población del distrito analizada se siente satisfecha de vivir en el mismo (81,6% de los casos) mientras un 14,1% muestra cierta disconformidad con residir en él. • Un 53,4% piensan que la calidad de vida en el distrito mejorará en un futuro próximo • En opinión de los entrevistados las tres actuaciones prioritarias que deberían realizar las autoridades municipales en el distrito son: <ol style="list-style-type: none"> 1. Mejorar el estado de la limpieza de los barrios 2. Mejorar el estado de las vías públicas 3. Mayor presencia policial • El 68,9% mostraron su conformidad o satisfacción con la red de transportes existente en el distrito • Para un 49,2% el ruido constituye un factor que condiciona de manera negativa la calidad de vida en el distrito • El 45,8% se encuentra satisfecho con la red de servicios municipales desplegados en el distrito. • Un tercio (33,6%) opinan que el distrito presenta mejoras en cuanto al estado de limpieza del mismo, siendo la opción más elegida por los ciudadanos aquella en la que se dice estar "muy en desacuerdo" con el estado de limpieza • El 24,3% piensa que la gestión de los recursos llevada a cabo por el Ayuntamiento

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
		<p>es llevada a cabo con responsabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un 57,4% consideran que existe buena relación vecinal en el distrito. • Más de un 70% se muestran satisfechos con el funcionamiento y los servicios que son prestados por las Oficinas de Atención al Ciudadano del distrito • El 35,6% de los ciudadanos tiene conocimiento de los programas o servicios sociales prestados por la Administración Municipal en el distrito. Para un 64,9% de los ciudadanos consultados los servicios sociales son efectivos para superar situaciones de necesidad o de carencia. • El 58,6% de los ciudadanos conocían los servicios culturales. El 68,7% se encuentra conforme con los servicios culturales. • El 20,2% dispone de algún tipo de información acerca de los programas y servicios destinados a la población más joven del distrito. Los ciudadanos de entre 16 y 18 años en el 84,9% de los casos y los ciudadanos de entre 19 y 29 años en el 69,3% de las ocasiones consideraron que los servicios y programas juveniles reúnen los estándares de calidad precisos para satisfacer sus necesidades y expectativas. • El 56,8% conoce los programas y servicios deportivos del distrito. El 62,6% de los ciudadanos estimaron oportunos los servicios y programas deportivos. • Los servicios administrativos de la Junta Municipal de Distrito son conocidos por el 47,2% de los ciudadanos consultados. Un 66% estimó adecuado y satisfactorio la gestión de trámites que en ellos se realiza. • Las encuestas a los vecinos son el instrumento participativo más conocido por la población consultada (42,8%) así como el mejor valorado, el 73,8% lo considera un buen o muy buen mecanismo de participación ciudadana. El resto de instrumentos participativos es conocido en porcentajes no superiores al 28% de los casos, y su valoración en términos positivos se sitúa con carácter general en cifras que oscilan entre el 35,2% y el 45,1%.
<p>Fuencarral-El Pardo Participa 2013</p> <p>2013/023/Consulta Ciudadana</p>	<p>Dirección General de Participación Ciudadana</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La gran mayoría de la población del distrito que participó en la consulta ciudadana se siente satisfecha de vivir en el mismo (76% de los casos) • Un 50,6% de los ciudadanos que participaron en la consulta piensan que la calidad de vida en el distrito mejorará en un futuro próximo • El 70,4% de los ciudadanos consultados mostraron su conformidad o satisfacción con la red de transportes existente en el distrito. • Algo más de una de cada dos personas consultadas (55,6%) mostró su conformidad con el estado actual de las condiciones medioambientales en el distrito. • Para un 58,4% de los ciudadanos que participaron en la consulta el ruido constituye un factor que condiciona de manera negativa la calidad de vida en el distrito • Más de un tercio (40,6%) de los ciudadanos consultados opinan que el distrito presenta mejoras en cuanto al estado de limpieza del mismo. • El 42,7% de los ciudadanos se encuentran satisfechos con la red de servicios municipales desplegados en el distrito. • El 48,8% de los ciudadanos consultados sobre el sistema viario que vertebraba las distintas zonas que componen el distrito manifestaron que su estado es adecuado. • Más de un tercio (40,6%) de los ciudadanos consultados opinan que el distrito presenta mejoras en cuanto al estado de limpieza del mismo. • Un 60,7% de las personas consultadas en el distrito afirman conocer el conjunto de barrios y zonas que configuran el mismo. • Prácticamente un cuarto (24,5%) de la población consultada piensa que la gestión de gasto de los recursos realizada por el Ayuntamiento es la adecuada • El 49,9% consideran que existe buena relación vecinal en el distrito mientras que un 37,3% opina lo contrario.

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
		<ul style="list-style-type: none"> • El 58,5% de la población consultada está a favor de la continuidad de las actuaciones de reequilibrio territorial que despliegan los planes de barrio. • El 60% de los encuestados están satisfechos con la atención recibida en las Oficinas de Atención al Ciudadano • Prácticamente uno de cada dos ciudadanos que participaron en la consulta tiene conocimiento los servicios sociales del distrito • El 63,2% afirma conocer los programas culturales que en el distrito se desarrollan o los servicios prestados por los Centros Culturales. • El 31,3% de la población consultada dispone de alguna información sobre los servicios para la juventud. La valoración otorgada por los colectivos más jóvenes del Distrito hacia estos servicios muestra un amplio grado de conformidad. • El porcentaje de ciudadanos que admitió disponer de información de las actividades deportivas se situó en el 60,6% de los casos. El grado de satisfacción con respecto a su funcionamiento y calidad supuso que un 66,7% • Uno de cada dos ciudadanos conoce los servicios administrativos municipales. El 62,4% considero aceptable y satisfactorio el trato y el curso que se efectúa de sus trámites • Las consultas ciudadanas son el instrumento participativo más conocido por la población consultada (36,7%) así como el mejor valorado, el 68,5% lo considera un buen o muy buen mecanismo de participación ciudadana. • Un 60,8% de los ciudadanos que participaron en el estudio considera que el distrito dispone de la dotación adecuada y de la extensión suficiente de parques y de zonas verdes • El 37,5% de los consultados opinaron que la seguridad ciudadana es “regular”; un 34,6% confirió el calificativo de “bien” a este mismo aspecto. • El 35,2% valoraron la eficacia de la Policía Municipal como “bien” • El 42,6% opinaron que la movilidad en el distrito es buena. • Para el 58,5% de los ciudadanos que participaron en la consulta, los medios de transporte público en el distrito funcionan de manera adecuada.

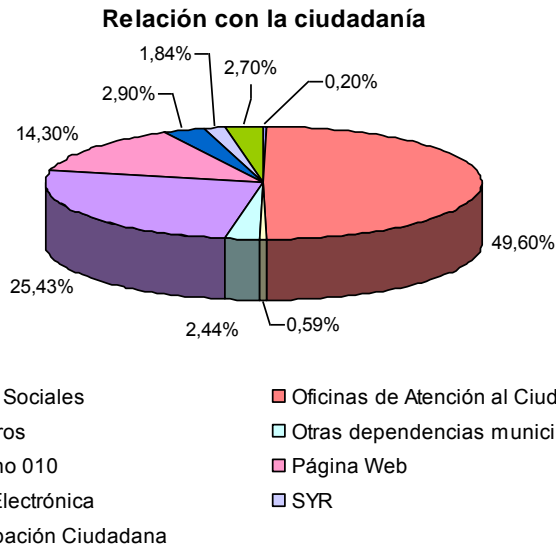
Sugerencias y Reclamaciones

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, reclamaciones y felicitaciones formuladas suponen el **3,27%** (1.518) del total de las tramitadas en 2013. Por tipo de escrito se han recibido 206 sugerencias, 980 reclamaciones y 332 felicitaciones.

El desglose por **submaterias** de las tramitadas en aplicación municipal SYR es el siguiente:

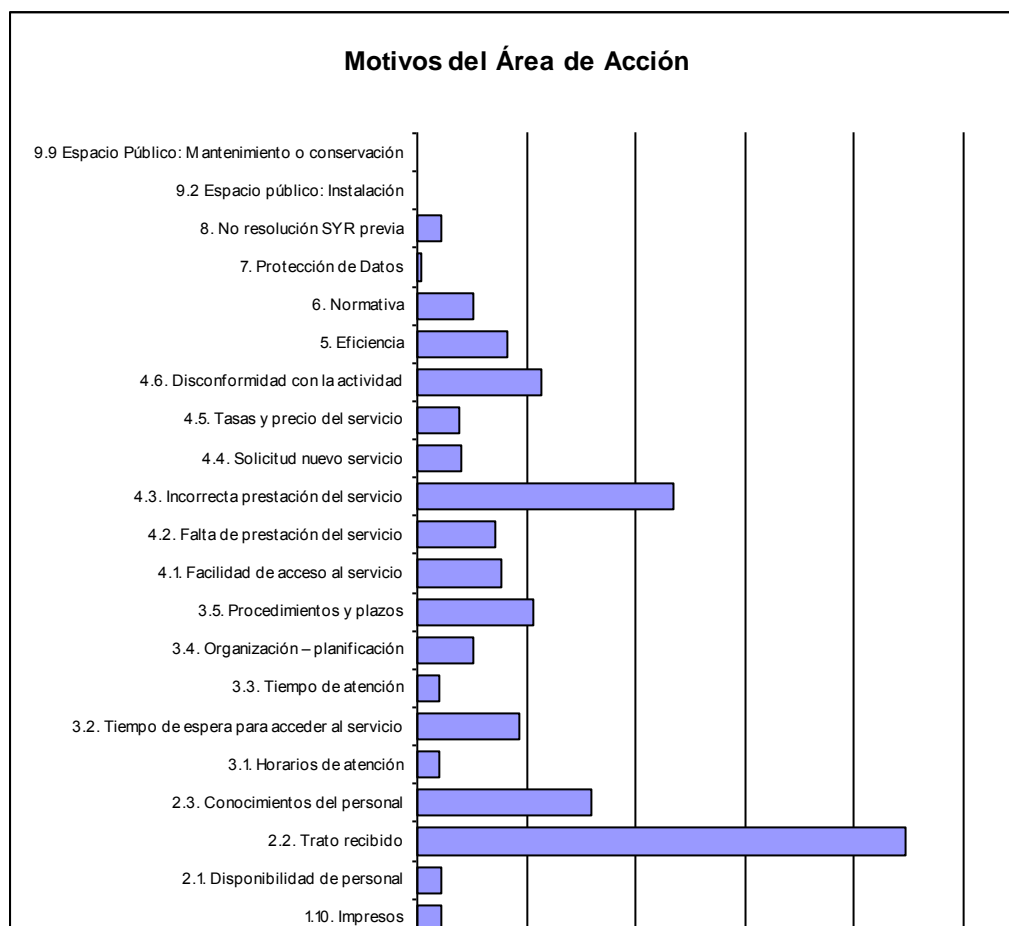
SUBMATERIA	SOLICITUDES	PORCENTAJE
Redes Sociales	3	0,20%
Oficinas de Atención al Ciudadano	753	49,60%
Registros	9	0,59%
Otras dependencias municipales	37	2,44%
Teléfono 010	386	25,43%
Página Web	217	14,30%
Sede Electrónica	44	2,90%
SYR	28	1,84%

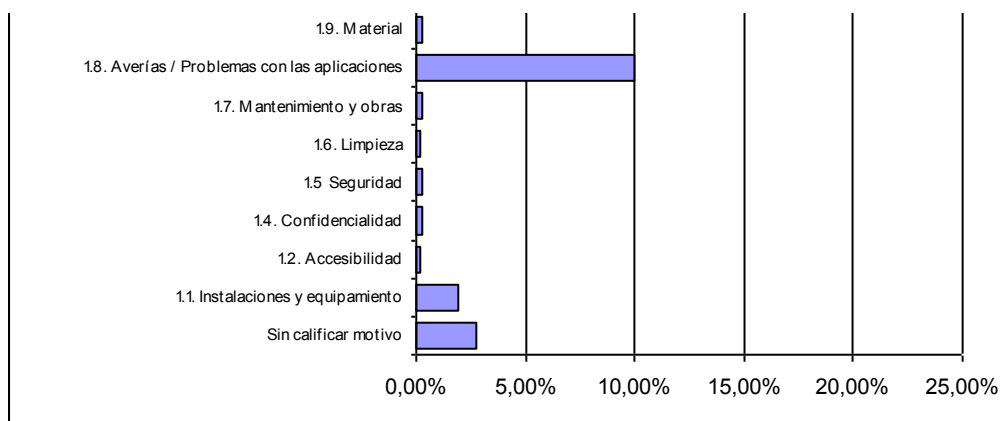
Participación Ciudadana	41	2,70%
Total	1.518	100,00%



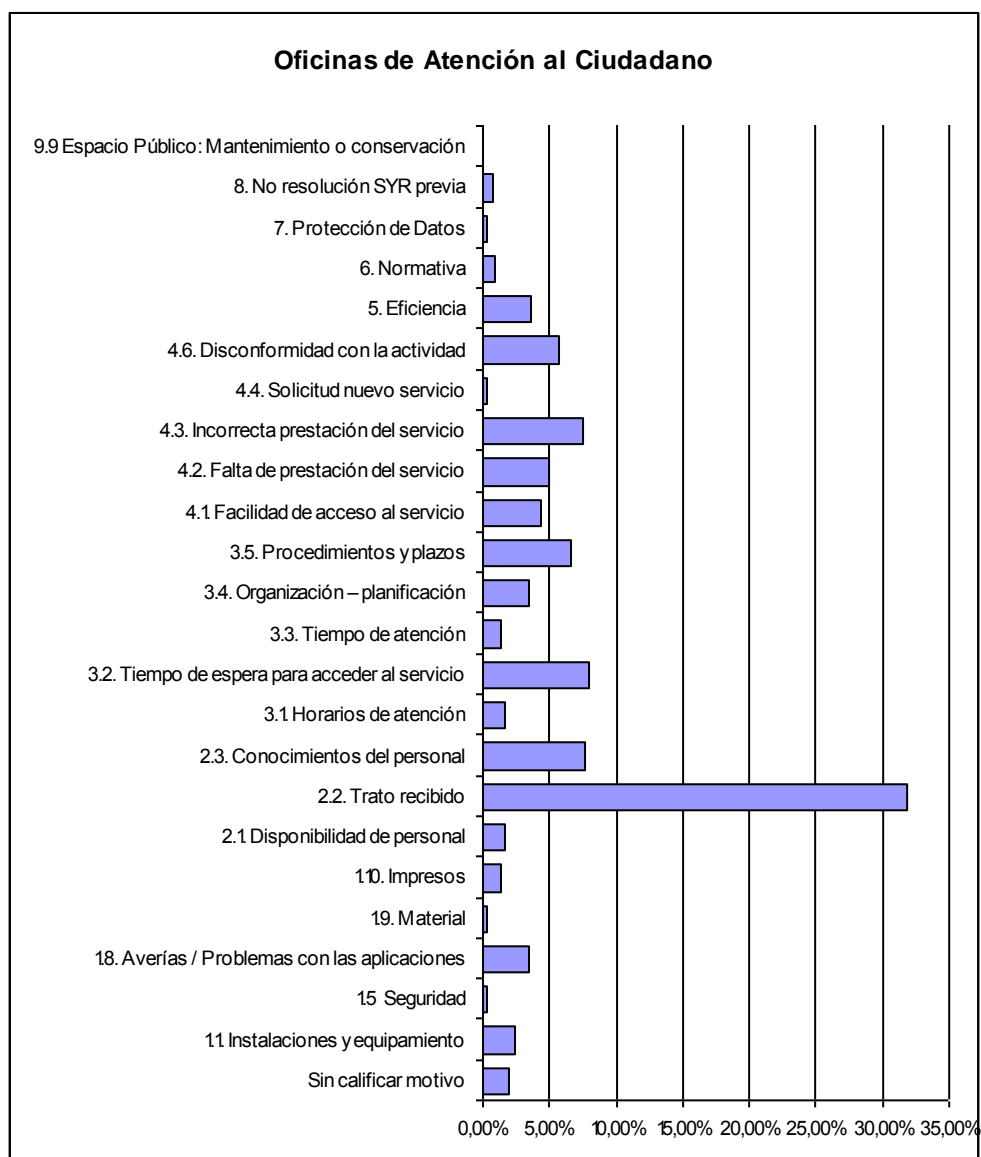
(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2014.

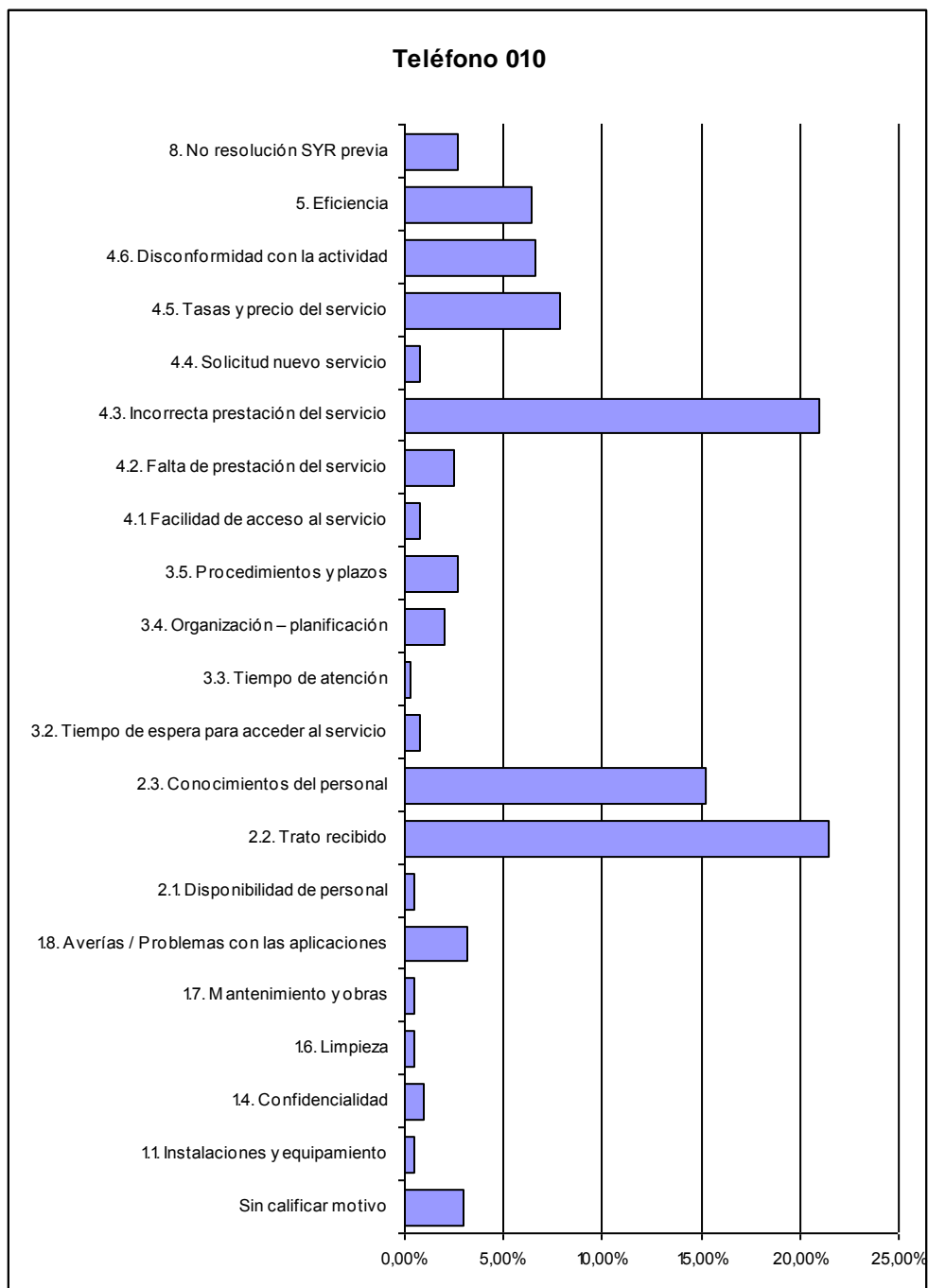
Los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR para toda el Área de Acción, son los siguientes:

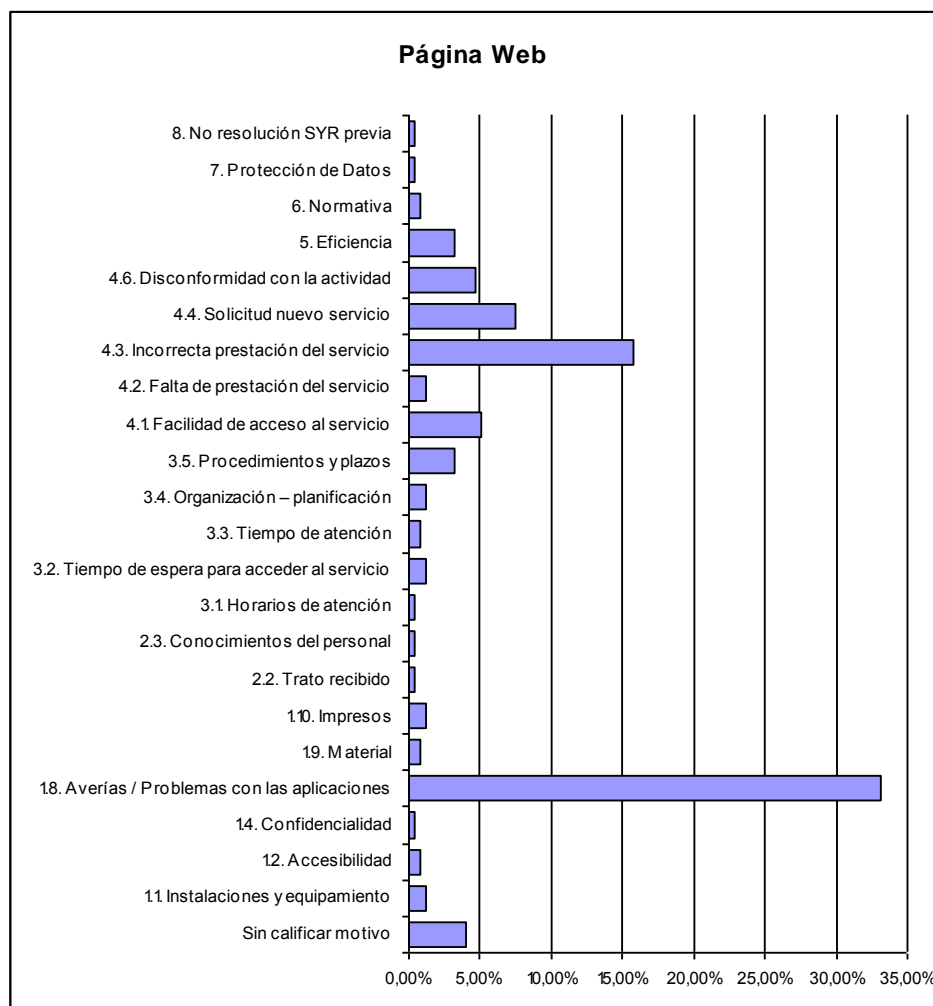




Centrándonos en las **submaterias** que han tenido más de **100 solicitudes**, los **motivos de presentación** de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR han sido los siguientes:







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

Submateria	Tiempo medio contestación	Contestadas (01/04/2014)	Total Submateria	Sin contestar	% menos 15 días	% menor o igual a 30 días
Redes Sociales	8,82	3	3	0	100,00	100,00
Oficinas de Atención al Ciudadano	12,82	752	753	1	76,00	91,88
Registros	25,94	8	9	1	30,00	80,00
Otras dependencias municipales	23,31	36	37	1	44,68	72,34
Teléfono 010	8,67	386	386	0	86,49	97,05
Página Web	17,85	217	217	0	58,70	83,81
Sede Electrónica	24,71	44	44	0	45,83	75,00
SYR	12,93	28	28	0	83,33	88,89
Participación Ciudadana	15,36	9	41	32	53,58	92,31

2.12. Salud

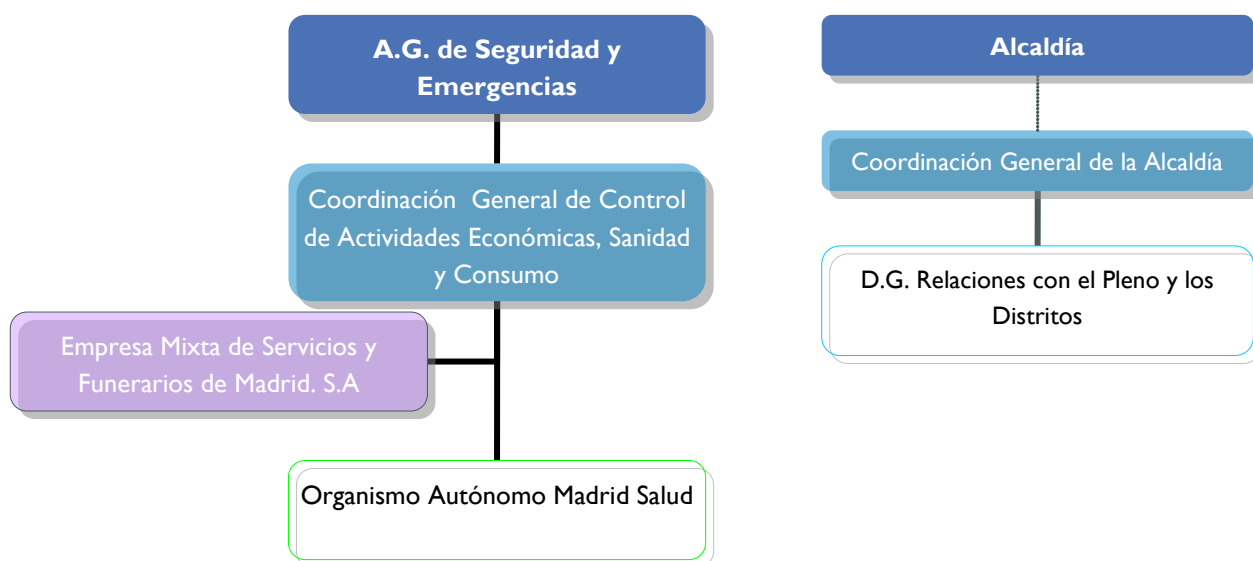
Ámbito de actuación y recursos

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 2013



Presupuesto del Área de Acción "Salud"

Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Salud en 2013	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	77.559.695,85€
Empresas Municipales	47.665.650,00 €
Total Ayuntamiento, Organismos Autónomos y Empresas Municipales	125.225.345,85 €
Eliminaciones	-325,00 €
Total consolidado	125.225.020,85 €

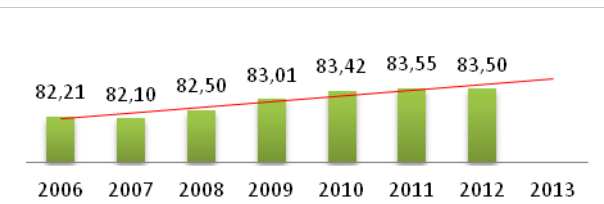
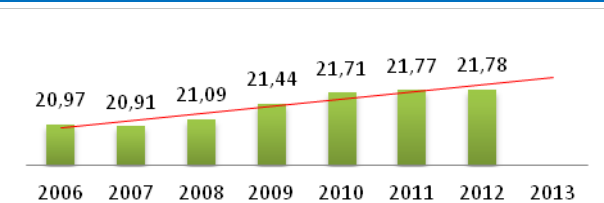
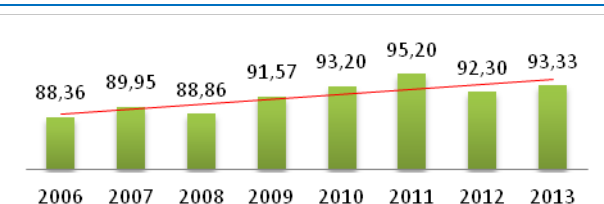

Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayuntamiento de Madrid y los OAAA por programas presupuestarios para el Área de Acción de "Salud". Datos consolidados con eliminaciones a Empresas.

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con programas prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
31000	DIREC. Y GESTIÓN ADMTVA. MADRID SALUD	13.904.273,75	-325,0	13.903.948,8
31320	SALUD PÚBLICA	46.000.183,85		46.000.183,9

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con programas prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
31321	ADICCIONES	17.635.503,16		17.635.503,2
93302	EDIFICIOS	19.735,09		19.735,1
Total Salud		77.559.695,85	-325,00	77.559.370,85

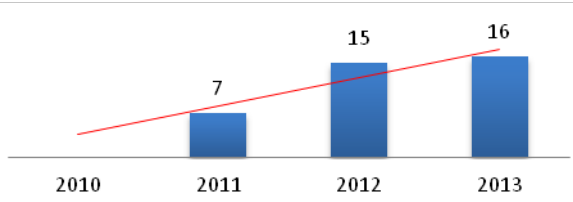
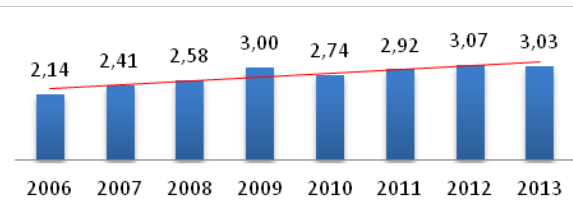
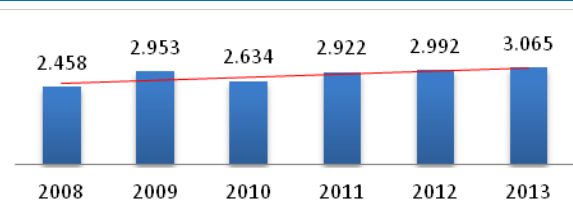
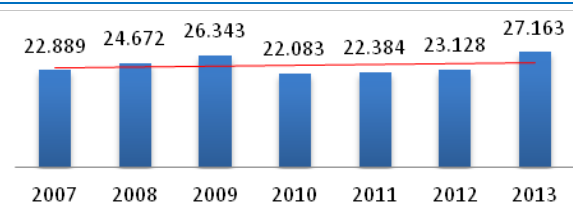
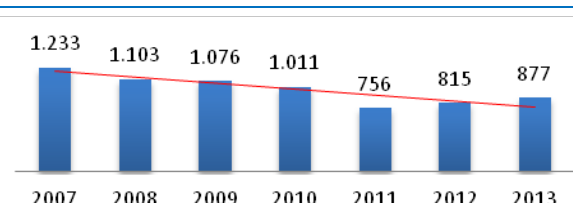
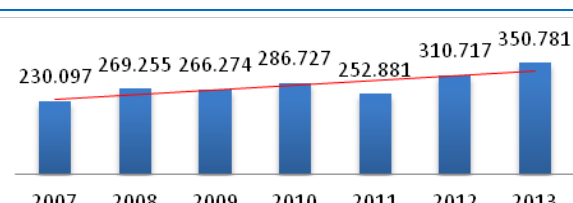
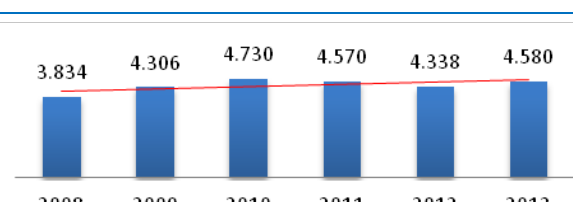
Principales indicadores

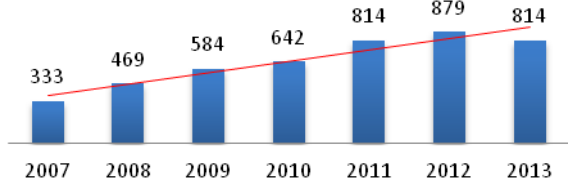
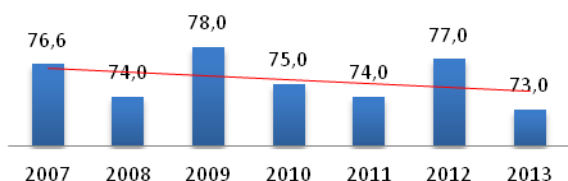
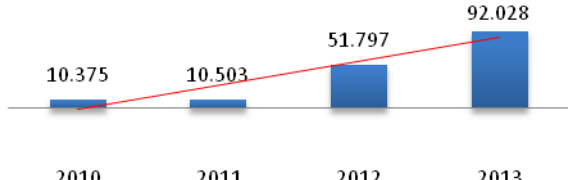
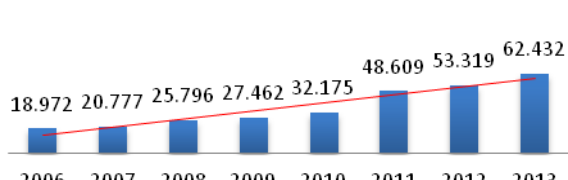
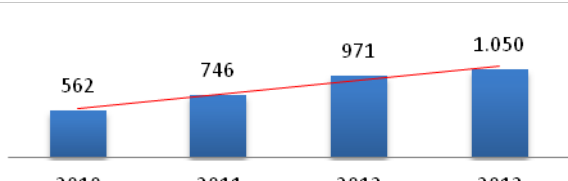
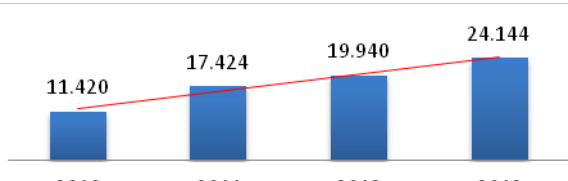
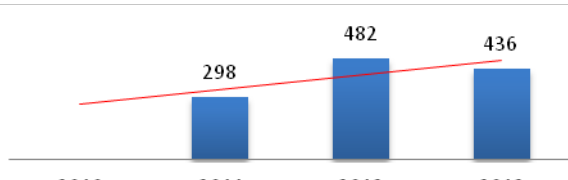
Indicadores Estratégicos

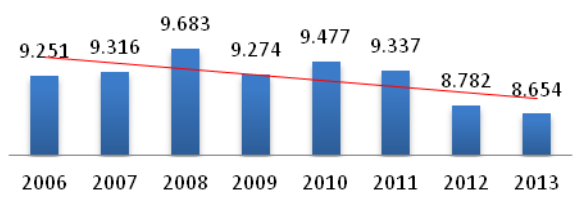
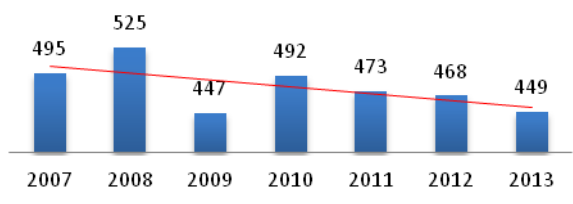
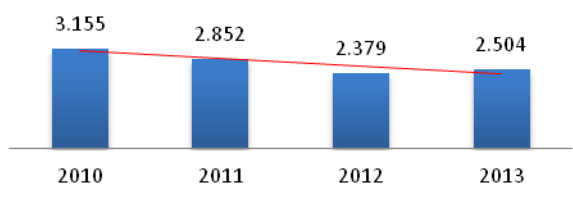
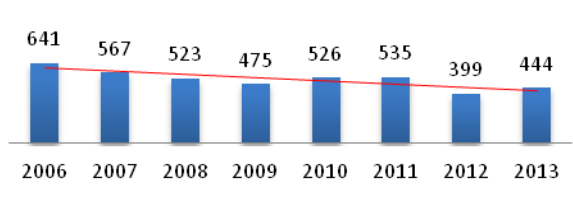
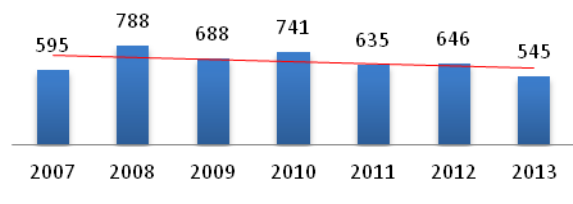
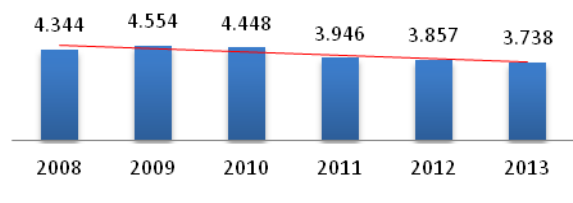
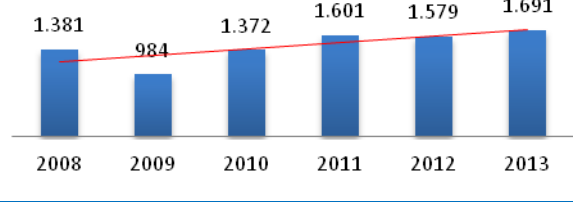
EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO																				
CIUDAD CON CALIDAD DE VIDA	Hacer de Madrid una ciudad cada vez más saludable																				
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Esperanza de vida al nacer.	<i>Años de vida esperados</i>	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>82,21</td><td>82,10</td><td>82,50</td><td>83,01</td><td>83,42</td><td>83,55</td><td>83,50</td><td>83,50</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	82,21	82,10	82,50	83,01	83,42	83,55	83,50	83,50
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	82,21	82,10	82,50	83,01	83,42	83,55	83,50	83,50													
Esperanza de vida a la edad de 65 años.	<i>Años de vida que se espera vivir después de los 65</i>	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>20,97</td><td>20,91</td><td>21,09</td><td>21,44</td><td>21,71</td><td>21,77</td><td>21,78</td><td>21,78</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	20,97	20,91	21,09	21,44	21,71	21,77	21,78	21,78
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	20,97	20,91	21,09	21,44	21,71	21,77	21,78	21,78													
Calidad de los alimentos	<i>Porcentaje de muestras conformes con la norma</i>	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>88,36</td><td>89,95</td><td>88,86</td><td>91,57</td><td>93,20</td><td>95,20</td><td>92,30</td><td>93,33</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	88,36	89,95	88,86	91,57	93,20	95,20	92,30	93,33
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	88,36	89,95	88,86	91,57	93,20	95,20	92,30	93,33													
Calidad del agua de grifo.	<i>Porcentaje de muestras aptas</i>	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td></td><td>97,4</td><td>97,0</td><td>97,5</td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	Valor		97,4	97,0	97,5								
Año	2010	2011	2012	2013																	
Valor		97,4	97,0	97,5																	

Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal

Indicadores de acción

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Activaciones del Sistema de alerta en salud ambiental.	Total de activaciones SASA	C	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Activaciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2010</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>16</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Activaciones	2010	-	2011	7	2012	15	2013	16								
Año	Activaciones																				
2010	-																				
2011	7																				
2012	15																				
2013	16																				
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Salud.	Porcentaje	GM	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2006</td> <td>2,14</td> </tr> <tr> <td>2007</td> <td>2,41</td> </tr> <tr> <td>2008</td> <td>2,58</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>3,00</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>2,74</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>2,92</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>3,07</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>3,03</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Porcentaje	2006	2,14	2007	2,41	2008	2,58	2009	3,00	2010	2,74	2011	2,92	2012	3,07	2013	3,03
Año	Porcentaje																				
2006	2,14																				
2007	2,41																				
2008	2,58																				
2009	3,00																				
2010	2,74																				
2011	2,92																				
2012	3,07																				
2013	3,03																				
Inspección de establecimientos que realizan actividades con incidencia en salud pública.	Total de establecimientos inspeccionados	GM	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Total de establecimientos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2008</td> <td>2.458</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>2.953</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>2.634</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>2.922</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>2.992</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>3.065</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Total de establecimientos	2008	2.458	2009	2.953	2010	2.634	2011	2.922	2012	2.992	2013	3.065				
Año	Total de establecimientos																				
2008	2.458																				
2009	2.953																				
2010	2.634																				
2011	2.922																				
2012	2.992																				
2013	3.065																				
Inspecciones realizadas en Seguridad Alimentaria.	Total de inspecciones	GM	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Total de inspecciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2007</td> <td>22.889</td> </tr> <tr> <td>2008</td> <td>24.672</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>26.343</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>22.083</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>22.384</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>23.128</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>27.163</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Total de inspecciones	2007	22.889	2008	24.672	2009	26.343	2010	22.083	2011	22.384	2012	23.128	2013	27.163		
Año	Total de inspecciones																				
2007	22.889																				
2008	24.672																				
2009	26.343																				
2010	22.083																				
2011	22.384																				
2012	23.128																				
2013	27.163																				
Expedientes/Informes realizados en materia de habitabilidad/salubridad en viviendas.	Total expedientes/informes	GM	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Total expedientes/informes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2007</td> <td>1.233</td> </tr> <tr> <td>2008</td> <td>1.103</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>1.076</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>1.011</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>756</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>815</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>877</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Total expedientes/informes	2007	1.233	2008	1.103	2009	1.076	2010	1.011	2011	756	2012	815	2013	877		
Año	Total expedientes/informes																				
2007	1.233																				
2008	1.103																				
2009	1.076																				
2010	1.011																				
2011	756																				
2012	815																				
2013	877																				
Actuaciones en materia de prevención y control de vectores y plagas.	Total de actuaciones	GM	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Total de actuaciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2007</td> <td>230.097</td> </tr> <tr> <td>2008</td> <td>269.255</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>266.274</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>286.727</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>252.881</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>310.717</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>350.781</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Total de actuaciones	2007	230.097	2008	269.255	2009	266.274	2010	286.727	2011	252.881	2012	310.717	2013	350.781		
Año	Total de actuaciones																				
2007	230.097																				
2008	269.255																				
2009	266.274																				
2010	286.727																				
2011	252.881																				
2012	310.717																				
2013	350.781																				
Animales retirados de la vía pública.	Total de animales	C	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Total de animales</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2008</td> <td>3.834</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>4.306</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>4.730</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>4.570</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>4.338</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>4.580</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Total de animales	2008	3.834	2009	4.306	2010	4.730	2011	4.570	2012	4.338	2013	4.580				
Año	Total de animales																				
2008	3.834																				
2009	4.306																				
2010	4.730																				
2011	4.570																				
2012	4.338																				
2013	4.580																				

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Esterilización de animales adoptados en el Centro de Protección Animal.	<i>Total animales esterilizados</i>	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>333</td><td>469</td><td>584</td><td>642</td><td>814</td><td>879</td><td>814</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	333	469	584	642	814	879	814		
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013														
Valor	333	469	584	642	814	879	814														
Porcentaje de animales adoptados.	<i>Porcentaje</i>	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>76,6</td><td>74,0</td><td>78,0</td><td>75,0</td><td>74,0</td><td>77,0</td><td>73,0</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	76,6	74,0	78,0	75,0	74,0	77,0	73,0		
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013														
Valor	76,6	74,0	78,0	75,0	74,0	77,0	73,0														
Citas atendidas en los programas de promoción de la salud de los Centros Municipales de Salud.	<i>Total citas atendidas</i>	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>10.375</td><td>10.503</td><td>51.797</td><td>92.028</td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	Valor	10.375	10.503	51.797	92.028								
Año	2010	2011	2012	2013																	
Valor	10.375	10.503	51.797	92.028																	
Usuarios en intervención grupal planificada en los centros de la red del Servicio de Prevención y Promoción de la Salud.	<i>Total de usuarios</i>	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>18.972</td><td>20.777</td><td>25.796</td><td>27.462</td><td>32.175</td><td>48.609</td><td>53.319</td><td>62.432</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	18.972	20.777	25.796	27.462	32.175	48.609	53.319	62.432
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	18.972	20.777	25.796	27.462	32.175	48.609	53.319	62.432													
Grupos y talleres de promoción de la salud realizados en los Centros Municipales de Salud.	<i>Total de grupos y talleres</i>	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>562</td><td>746</td><td>971</td><td>1.050</td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	Valor	562	746	971	1.050								
Año	2010	2011	2012	2013																	
Valor	562	746	971	1.050																	
Usuarios en grupos de alimentación, actividad física y hábitos saludables	<i>Total de usuarios</i>	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>11.420</td><td>17.424</td><td>19.940</td><td>24.144</td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	Valor	11.420	17.424	19.940	24.144								
Año	2010	2011	2012	2013																	
Valor	11.420	17.424	19.940	24.144																	
Centros educativos que participan en los programas de prevención y promoción de la salud.	<i>Total centros educativos</i>	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>-</td><td>298</td><td>482</td><td>436</td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	Valor	-	298	482	436								
Año	2010	2011	2012	2013																	
Valor	-	298	482	436																	

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Pacientes atendidos en los Centros de Atención a las Drogodependencias.	<i>Total de pacientes</i>	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>9.251</td><td>9.316</td><td>9.683</td><td>9.274</td><td>9.477</td><td>9.337</td><td>8.782</td><td>8.654</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	9.251	9.316	9.683	9.274	9.477	9.337	8.782	8.654
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	9.251	9.316	9.683	9.274	9.477	9.337	8.782	8.654													
Adolescentes y jóvenes atendidos en los Centros de Atención a la Drogodependencia.	<i>Total de adolescentes y jóvenes</i>	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>495</td><td>525</td><td>447</td><td>492</td><td>473</td><td>468</td><td>449</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	495	525	447	492	473	468	449		
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013														
Valor	495	525	447	492	473	468	449														
Pacientes con diagnóstico de patología dual atendidos en Adicciones	<i>Total de pacientes</i>	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>3.155</td><td>2.852</td><td>2.379</td><td>2.504</td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	Valor	3.155	2.852	2.379	2.504								
Año	2010	2011	2012	2013																	
Valor	3.155	2.852	2.379	2.504																	
Pacientes drogodependientes insertados en el mercado laboral.	<i>Total de pacientes</i>	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>641</td><td>567</td><td>523</td><td>475</td><td>526</td><td>535</td><td>399</td><td>444</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	641	567	523	475	526	535	399	444
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	641	567	523	475	526	535	399	444													
Pacientes drogodependientes sin hogar atendidos por Adicciones	<i>Total de pacientes</i>	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>595</td><td>788</td><td>688</td><td>741</td><td>635</td><td>646</td><td>545</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	595	788	688	741	635	646	545		
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013														
Valor	595	788	688	741	635	646	545														
Detenidos drogodependientes asesorados por el programa SAJIAD de Adicciones	<i>Total personas</i>	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>4.344</td><td>4.554</td><td>4.448</td><td>3.946</td><td>3.857</td><td>3.738</td></tr> </table>	Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	4.344	4.554	4.448	3.946	3.857	3.738				
Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013															
Valor	4.344	4.554	4.448	3.946	3.857	3.738															
Intervenciones de Mediación Comunitaria en Drogodependencias.	<i>Total de intervenciones</i>	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>1.381</td><td>984</td><td>1.372</td><td>1.601</td><td>1.579</td><td>1.691</td></tr> </table>	Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	1.381	984	1.372	1.601	1.579	1.691				
Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013															
Valor	1.381	984	1.372	1.601	1.579	1.691															

Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal

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 2013 era el siguiente:

Proyectos	Objetivos estratégicos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Prevención y promoción de la salud	Hacer de Madrid una ciudad cada vez más saludable	7	-	7	-	-
Programa de prevención y atención a las adicciones		7	-	5	-	2
Salud pública		6	2	4	-	-
Total		20	2	16	-	2

Compromisos de Calidad

Con el objetivo de “Hacer de Madrid una ciudad cada vez más saludable”, el Ayuntamiento atribuye sus competencias en materias de Salud Pública y Drogodependencias y otros Trastornos Adictivos a Madrid Salud, Organismo Autónomo que, 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**. Como Anexo 2 de esta Memoria se recoge el [Informe 2013 de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid](#) en el que se detallan todos los compromisos, indicadores y datos correspondientes, de estas Cartas de Servicios tras su Evaluación 2013.

En 2013 se elabora la **Carta de Servicios de Prevención y Control de Plagas en la Ciudad de Madrid**, que se aprueba el 20 de febrero de 2014.

Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud

Fecha Aprobación: 1 de junio de 2006
Fecha Evaluación 2013: 7 de mayo 2014

En el marco del Sistema General de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, 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.

Compromisos	Totales	8
	Excluidos SyR	7
Indicadores	Totales	18
	Excluidos SyR	14
	Cumplidos	18
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	100%

Carta de Servicios del Instituto de Adicciones

Fecha Aprobación: 8 de febrero de 2007
Fecha Evaluación 2013: 11 de abril de 2014

La gestión de las políticas municipales en materia de drogodependencias y otros trastornos adictivos en la Ciudad de Madrid se realiza por el **Instituto de Adicciones** que, adscrito al organismo autónomo Madrid Salud, 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).

Compromisos	Totales	6
	Excluidos SyR	5
Indicadores	Totales	21
	Excluidos SyR	17
	Cumplidos	18
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	85'71%

Carta de Servicios de Salud Pública en materia de Protección Animal

Fecha Aprobación: 30 de abril de 2009

Fecha Evaluación 2013: 26 de mayo de 2014

En el Ayuntamiento de Madrid, 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 estos servicios, el Ayuntamiento aprueba la presente **Carta de Servicios** en la que se incluyen los siguientes **servicios**: ■ 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.

Compromisos	Totales	7
	Excluidos SyR	6
Indicadores	Totales	10
	Excluidos SyR	6
	Cumplidos	10
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	100%

Carta de Servicios de Brotes y Alertas Alimentarias

Fecha Aprobación: 22 de julio de 2010

Fecha Evaluación 2013: 14 de abril de 2014

Con esta Carta de Servicios, el Ayuntamiento de Madrid 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, 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 **brotos 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.

Compromisos	Totales	8
	Excluidos SyR	7
Indicadores	Totales	11
	Excluidos SyR	7
	Cumplidos	6
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	81,81%

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 2013: 9 de abril de 2014

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 Ayuntamiento 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.

Compromisos	Totales	8
	Excluidos SyR	7

Indicadores	Totales	11
	Excluidos SyR	7
	Cumplidos	10
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	90'90%

Carta de Servicios de Salud Ambiental en Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda

Fecha Aprobación: 7 de julio de 2011
 Fecha Evaluación 2013: 29 de abril de 2014

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, el Ayuntamiento 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.

Los servicios 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.

Compromisos	Totales	7
	Excluidos SyR	6
Indicadores	Totales	14
	Excluidos SyR	10
	Cumplidos	14
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	100%

Carta de Servicios de Prevención y Control de Plagas en la Ciudad de Madrid

En 2013 se elabora y redacta la Carta de Servicios de Prevención y Control de Plagas en la Ciudad de Madrid que es aprobada el 20 de febrero de 2014. La presencia o, en su caso, la sobrepoblación de ciertos animales susceptibles de devenir plaga, en determinados espacios y circunstancias puede originar riesgos para la salud, derivados de la capacidad de éstos de producir daños directos, transmitir agentes infecciosos, causar pérdidas económicas y/o generar alarma e inseguridad en la ciudadanía. El **control de plagas y vectores** es por ello una actividad básica del Ayuntamiento de Madrid que tiene entre sus objetivos estratégicos, la vigilancia de la salud de los ciudadanos frente a riesgos ambientales, promoviendo a su vez entornos urbanos saludables.

En relación a las plagas y vectores el Ayuntamiento presta los siguientes **servicios**: **I.** Prevención de plagas en la Ciudad: promoción de entornos urbanos libres de plagas, orientando y asesorando en el diseño y mantenimiento de la

Ciudad; diagnóstico de situaciones de riesgo asociadas con la presencia de plagas; vigilancia de las poblaciones de animales susceptibles de generar plagas; control preventivo frente a determinadas plagas de manera planificada: información y apoyo en materia de prevención y control de plagas, identificando colectivos relevantes en esta materia.

2. Gestión de avisos e incidencias comunicadas: implica, en líneas generales, el desplazamiento para realizar un diagnóstico, la aplicación de las medidas correctoras o de control que fueran aplicables al caso y su posterior seguimiento; identificación de especie en caso de solicitud por el interesado y previo pago de la correspondiente tasa.

En relación a los servicios objeto de esta Carta, el Ayuntamiento de Madrid asume **9 compromisos** de calidad e identifica **17 indicadores** para medir su grado de cumplimiento.

Opinión de la ciudadanía

Desde el Área de Acción de Salud, a lo largo de 2013 se han realizado 9 estudios sectoriales que pueden consultarse en sitio web del [Observatorio de la Ciudad](http://Observatorio.de.la.Ciudad) en madrid.es). Siete de ellos son estudios de satisfacción y dos de análisis de necesidades y situación.

a) Estudios de satisfacción

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
Estudio descriptivo de la satisfacción de los particulares que han utilizado el servicio de toma de muestra de aguas durante el año 2013. 2013/021/Estudios de satisfacción de usuarios	Inspección Central. Madrid Salud.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Satisfacción general con el servicio: 81,9 sobre 100 ▪ Satisfacción con la prontitud en toma de muestras desde el aviso: 74,8 sobre 100 ▪ Satisfacción con la prontitud del proceso: 76,4 sobre 100
Estudio de satisfacción de usuarios de los CADs 2013 2013/017/Estudios de satisfacción de usuarios	Instituto de Adicciones de la Ciudad de Madrid. (Madrid Salud)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Satisfacción general con el CAD: 3,9 (escala de 0 a 5) ▪ El 92,1% recomendarían el CAD ▪ El 94,5% continuarían su tratamiento en el CAD ▪ El 53,3% opinan que la atención en el CAD es mejor o mucho mejor que en otros centros de tratamiento <p>Puntuación media (escala 0 a5):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Valoración de la distancia a su domicilio: 3,3 ▪ Valoración de la limpieza de las instalaciones: 3,9 ▪ Valoración de la comodidad de las instalaciones: 3,8 ▪ Valoración de la confidencialidad: 4 Valoración de la capacidad del centro para proporcionar seguridad: 3,9 ▪ Valoración de los profesionales: <ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad en el trato: 3,8 • Coordinación entre los profesionales: 3,5 • Puntualidad de las citas: 3,5 • Rapidez en la atención de urgencias: 3,6 ▪ Valoración del personal de recepción: <ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad en el trato: 3,9 • Agilidad en la atención: 3,7 • Agilidad en la cita previa: 3,6 ▪ Valoración de la capacidad de ayuda a la recuperación de la terapia de

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
		grupo : 3,6 (escala de 0 a 5) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Valoración de los pisos de apoyo: 3,2 Valoración del servicio de orientación laboral: 3,2
Estudio descriptivo sobre el grado de satisfacción de los usuarios de la Unidad técnica de Vectores.2013. 2013/013/Estudios de satisfacción de usuarios	Departamento de Salud Ambiental. Unidad Técnica de Vectores. Madrid Salud	Puntuación media (escala 0 a 10) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Satisfacción global con el servicio: 6,84 ▪ Satisfacción con el canal empleado para realizar el aviso: 7,05 ▪ Satisfacción con el trato en el recepción del aviso: 7,05 ▪ Satisfacción con la claridad de la información recibida: 6,98 ▪ Satisfacción con el trato recibido por teléfono: 7, 89 ▪ Satisfacción con el tiempo transcurrido hasta recibir el informe: 6,50 --- 0 --- <ul style="list-style-type: none"> ▪ El 79,73% se encuentra satisfecho con el servicio ▪ El 79,36% recomendaría este servicio ▪ El 69,9% vio cumplidas sus expectativas con el servicio
Estudio descriptivo de la opinión sobre el grado de satisfacción de los usuarios de la Oficina de Atención al ciudadano de Madrid Salud 2013/012/Estudios de satisfacción de usuarios	Oficina de Atención al Ciudadano. Madrid Salud	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El 87,5% de las personas están satisfechas con la ayuda recibida para cumplimentar el formulario de quejas y sugerencias ▪ Tiempo medio de respuesta: 3,6 días ▪ El 76,5% está satisfecho con el servicio de la OAC ▪ El 84,7% recomendaría este servicio ▪ El porcentaje de satisfacción con la página web es superior al 90% ▪ El 91,6% de las personas entrevistadas habían recibido contestación de la OAC cuando se les hizo la entrevista. ▪ El 58,8% estaban satisfechos con la respuesta recibida
Estudio descriptivo de la satisfacción de los usuarios del Centro de Protección Animal (CPA).Año 2013. 2013/011/Estudios de satisfacción de usuarios	Centro de Protección Animal. Madrid Salud	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Satisfacción con el horario de atención: 76,5% de la puntuaciones superiores a 7 puntos (escala de 0 a 10) Porcentaje de puntuaciones superiores a 8 puntos (escala de 0 a 10): <ul style="list-style-type: none"> ▪ Satisfacción con el trato recibido: 85,5% Satisfacción con la limpieza en el centro: 82,7% ▪ Satisfacción con la conservación de las instalaciones: 81,0% % ▪ Satisfacción global con la atención recibida: 84,9% % ▪ Satisfacción con la situación de los animales alojados en el centro: 59,1% ▪ Satisfacción con la atención recibida durante el proceso de adopción: 79,1% ▪ Satisfacción con información recibida respecto a las pautas a seguir con el animal adoptado: 55,6%
Estudio descriptivo de la satisfacción de los usuarios que han utilizado el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales Fabiola de Mora y Aragón. 2013/010/Estudios de satisfacción de usuarios	Centro de Prevención de Riesgos Laborales Fabiola de Mora y Aragón. Madrid Salud	Puntuaciones medias (escala 0 a 10): <ul style="list-style-type: none"> ▪ Satisfacción global con el servicio: 8,7 ▪ Satisfacción con la información en recepción: 8,7 7 ▪ Satisfacción con el trato en recepción: 8,37 ▪ Satisfacción con la protección de la intimidad: 8,72 ▪ Satisfacción con el trato de los sanitarios: 8,96 ▪ Satisfacción con la profesionalidad de los sanitarios: 8,85 ▪ Satisfacción con la relación entre el número de pruebas y tiempo empleado: 8,17 ▪ Satisfacción con la limpieza de las instalaciones: 8,48

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
<p>Estudio descriptivo sobre el grado de satisfacción de los usuarios y de los acompañantes del Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo.2013</p> <p>2013/009/Estudios de satisfacción de usuarios</p>	<p>Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo. Madrid Salud</p>	<p>Porcentaje de respuestas con puntuaciones entre 9 y 10 puntos en una escala de 0 a 10:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicación del centro mediante transporte público: 69,9% ▪ Comunicación con el centro por teléfono: 63,7% ▪ Señalización desde la calle: 62,3% ▪ Limpieza del centro. 80,4% ▪ Movilidad en el centro: 79,1% ▪ Adecuación de la sala de espera: 51,1% ▪ Trato recibido en recepción: 83,6% ▪ Información recibida en recepción: 79,8,3% ▪ Tiempo de espera hasta la cita: 53,8% ▪ Tiempo de espera entre la cita y la hora de entrada en consulta: 67,1% ▪ Trato de los profesionales: 88,0% ▪ Comprensión y amabilidad: 90,3% ▪ Competencia de los profesionales: 86,8% ▪ Información recibida sobre su problema de memoria: 82,6% ▪ Orientación sobre la evolución, actuación y recursos: 74,6% ▪ Satisfacción con el informe recibido: 77,4% ▪ Facilidad para contactar con los profesionales: 78,3% ▪ Satisfacción con el material entregado: 78,4% ▪ Satisfacción global con el servicio: 82,0%

b) Estudios de análisis de situación y necesidades

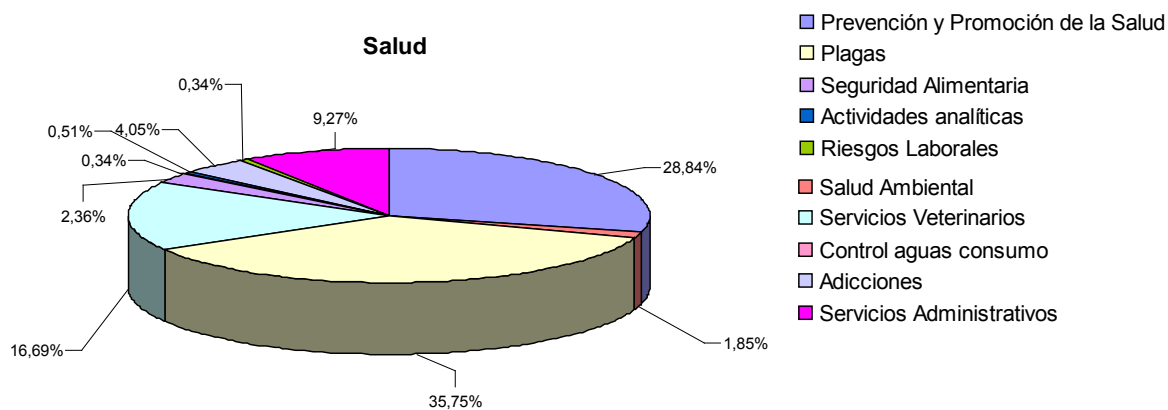
Nombre del Estudio	Órgano promotor
<p>Identificación y cartografiado de factores de riesgo en la proliferación de rata de alcantarilla (<i>Rattus norvegicus</i>) en medio urbano.</p> <p>2013/015/ Análisis de Situación y Necesidades</p>	<p>Organismo Autónomo Madrid Salud</p>
<p>Prevenir la drogodependencia en adolescentes y mejorar la convivencia desde una perspectiva escolar ecológica</p> <p>2013/014/Análisis de Situación y Necesidades</p>	<p>Organismo Autónomo Madrid Salud</p>

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, reclamaciones y felicitaciones formuladas suponen el **1,64%** (760) del total de las tramitadas en 2013 (760 = 593 Salud SYR + 167 E.M. Servicios Funerarios). Por tipo de escrito, en SYR se han recibido 85 sugerencias, 445 reclamaciones y 63 felicitaciones.

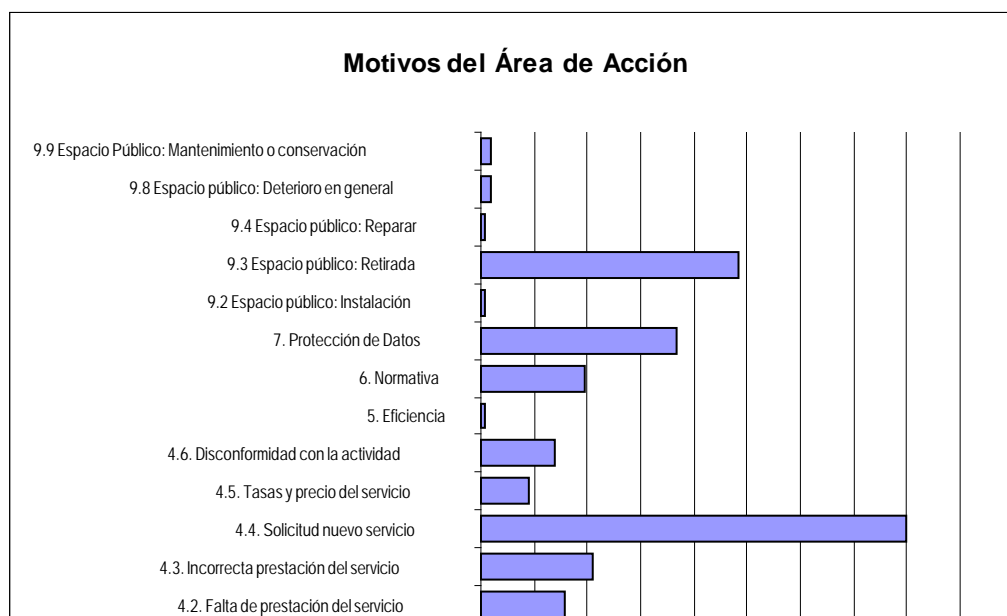
El desglose por **submaterias** de las tramitadas en aplicación municipal SYR, sin tener en cuenta las gestionadas por empresas municipales, es el siguiente:

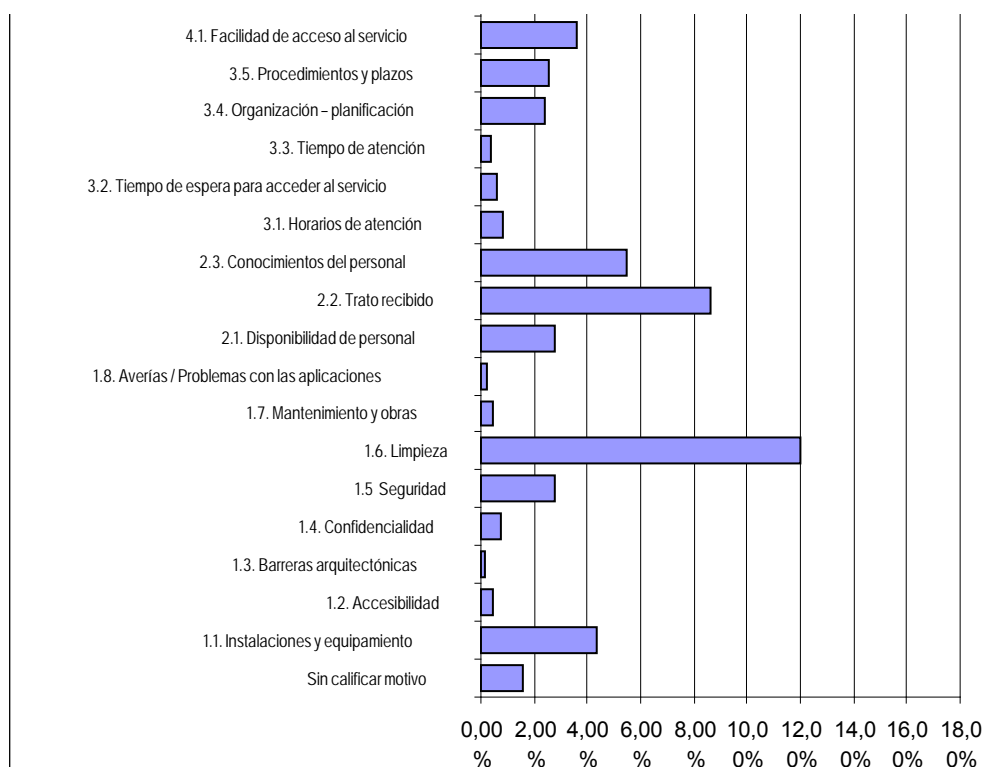
SUBMATERIA	SOLICITUDES	PORCENTAJE
Prevención y Promoción de la Salud	171	28,84%
Salud Ambiental	11	1,85%
Plagas	212	35,75%
Servicios Veterinarios	99	16,69%
Seguridad Alimentaria	14	2,36%
Control aguas consumo	2	0,34%
Actividades analíticas	3	0,51%
Adicciones	24	4,05%
Riesgos Laborales	2	0,34%
Servicios Administrativos	55	9,27%
Total	593	100,00%



(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2014.

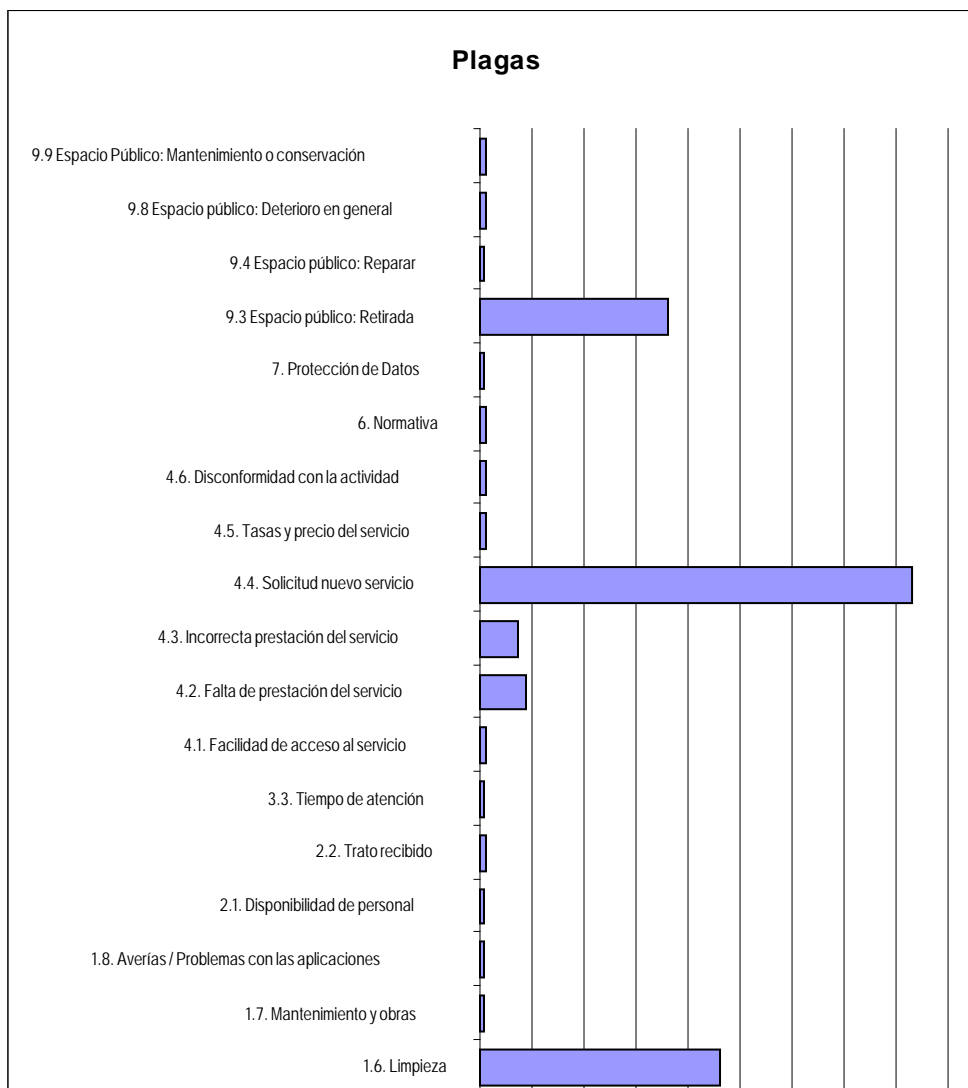
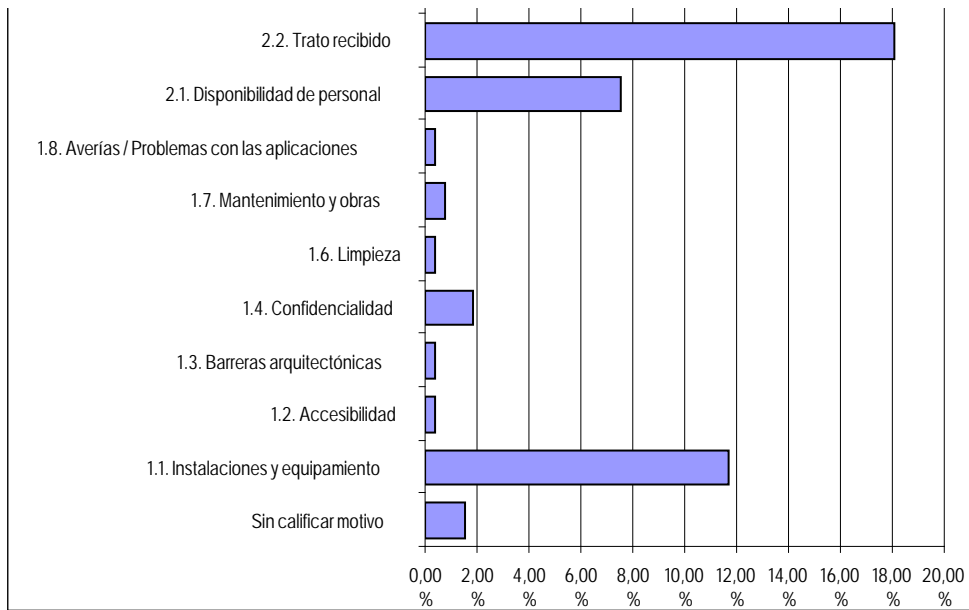
Los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR para toda el Área de Acción, son los siguientes:

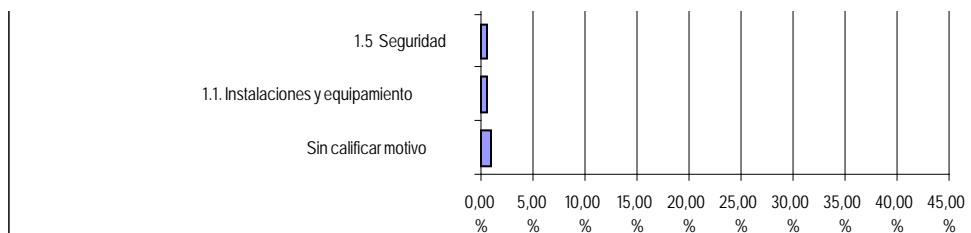




Centrándonos en las **submaterias** que han tenido más de **100 solicitudes**, los **motivos de presentación** de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR han sido los siguientes:







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

Submateria	Tiempo medio contestación	Contestadas (01/04/2014)	Total Submateria	Sin contestar	% menos 15 días	% menor o igual a 30 días
Prevención y Promoción de la Salud	8,97	171	171	0	84,02	97,26
Salud Ambiental	5,75	11	11	0	92,31	100,00
Plagas	5,29	210	212	2	92,98	96,05
Servicios Veterinarios	16,32	99	99	0	76,32	87,72
Seguridad Alimentaria	22,14	14	14	0	35,29	70,59
Control aguas consumo	11,57	2	2	0	50,00	100,00
Actividades analíticas	28,55	3	3	0	40,00	60,00
Adicciones	11,86	24	24	0	72,00	100,00
Riesgos Laborales	6,24	2	2	0	100,00	100,00
Servicios Administrativos	10,82	55	55	0	69,09	94,55

2.13. Seguridad y Emergencias

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:

- Facilitar la convivencia ciudadana y vecinal: vigilar los espacios públicos, especialmente los lugares más concurridos; velar por el cumplimiento de la normativa vigente, especialmente en materia de: protección al consumidor, medio ambiente, disciplina urbanística, espectáculos públicos y actividades recreativas, consumo de drogas y alcohol en vía pública con especial atención a los menores, y cooperar en la resolución de los conflictos privados cuando sea requerida para ello.
- Prevenir y actuar frente a los problemas de seguridad ciudadana y atender a las víctimas: evitar la comisión de actos delictivos mediante la presencia policial y el análisis de riesgos, planificando y ejecutando los servicios de prevención y vigilancia; actuar proactiva y reactivamente ante la comisión de delitos con especial atención a los colectivos más vulnerables (menores, tercera edad, discapacitados, etc); ofrecer atención personalizada a las víctimas y, especialmente en los casos de violencia doméstica y de género, realizando el seguimiento de las órdenes de protección; e investigar homicidios imprudentes y lesiones en el ámbito de la actividad laboral.
- Mejorar la seguridad vial y prevenir y actuar en los accidentes de tráfico atendiendo a las víctimas: realizar controles de velocidad y de alcoholemia; formar y concienciar a la ciudadanía en materia de seguridad vial; realizar la investigación policial sobre el accidente y la instrucción del atestado; elaborar estudios técnicos y realizar propuestas de mejora de la ordenación y regulación viaria regular el tráfico y velar por el mantenimiento de la disciplina vial, con especial atención en colegios y lugares de alta ocupación peatonal.
- Velar por el orden y la seguridad en vía pública durante actos con gran afluencia de público en colaboración con otras Fuerzas de Seguridad y los servicios municipales: manifestaciones y concentraciones, pruebas deportivas, fiestas populares y otros actos con gran participación ciudadana; asegurar y señalizar el espacio público y realizar planes de movilidad..
- Prestar asistencia y auxilio a la ciudadanía en caso de catástrofe o calamidad, accidente e incidentes graves en la vía pública, activando los protocolos y los planes de actuación necesarios.
- Atender al Ciudadano, informándole sobre los servicios prestados por la Policía Municipal, canalizando sus demandas a las Unidades correspondientes en cada caso; y recogiendo sus demandas de servicio y sus sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

Las áreas de servicios, así como las actividades principales que presta la Policía Municipal **en relación al menor** son:

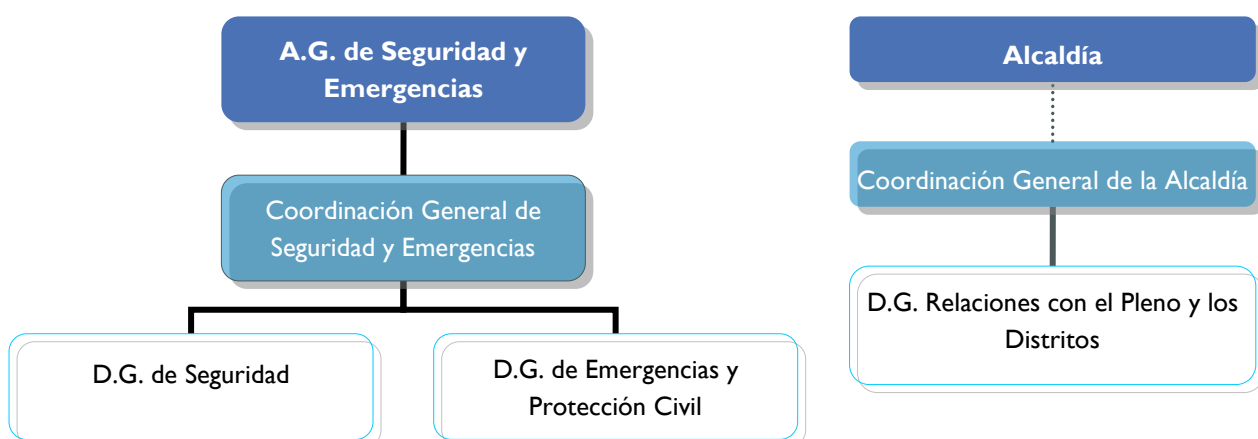
- Educar para la convivencia.
- Prevenir, vigilar y detectar las situaciones de riesgo y/o conflicto en las que se encuentre el menor.

- Responder policialmente a situaciones de riesgo y/o conflicto del menor.

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 2013



Presupuesto del Área de Acción “Seguridad y Emergencias”

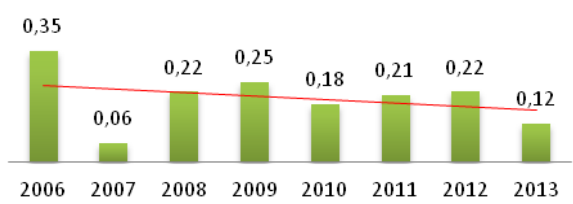
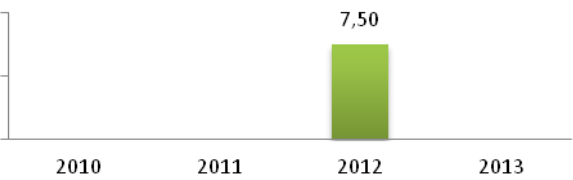
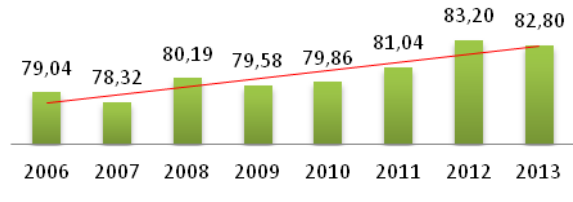
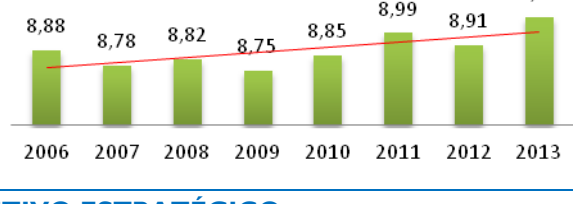
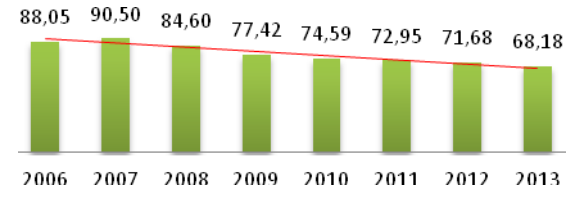
Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Seguridad y Emergencias en 2013	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	514.530.947,10 €
Empresas Municipales	
Total Ayuntamiento, Organismos Autónomos y Empresas Municipales	514.530.947,10 €
Eliminaciones	-39.232,39 €
Total consolidado	514.491.714,71 €

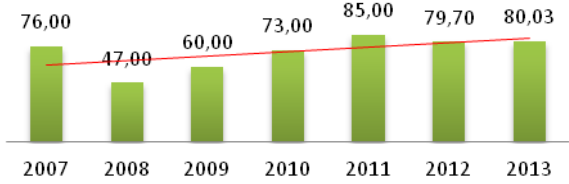
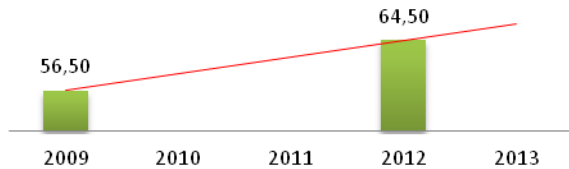
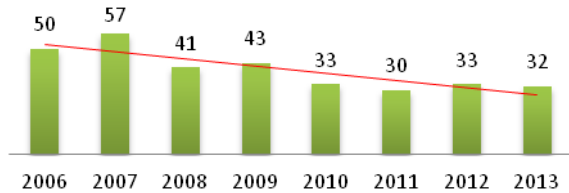
Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayuntamiento de Madrid y los OOAA por programas presupuestarios para el Área de Acción de “Seguridad y Emergencias”. Datos consolidados con eliminaciones a Empresas.

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con programas prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
13000	DIREC.Y GEST. ADMTVA. DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	20.808.386,74	-39.232,4	20.769.154,4
13001	RECURSOS HUMANOS. SEGURIDAD	3.523.612,78		3.523.612,8
13201	SEGURIDAD	348.334.162,05		348.334.162,1
13401	SAMUR-PROTECCIÓN CIVIL	43.143.601,33		43.143.601,3
13501	BOMBEROS	97.403.366,68		97.403.366,7
91218	ÁREA DE GOB. DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	862.843,37		862.843,4
93301	GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO	454.974,15		454.974,2
Total Seguridad y Emergencias		514.530.947,10	-39.232,39	514.491.714,71

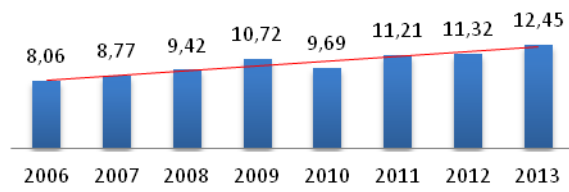
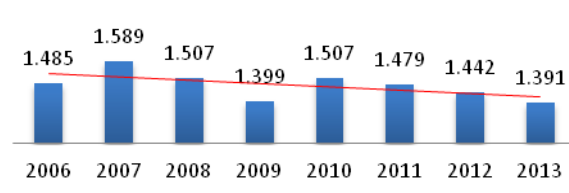
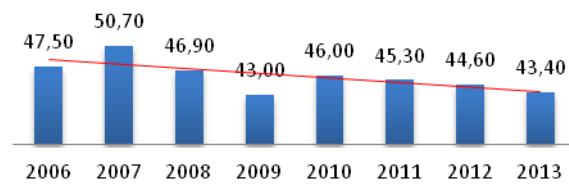
Principales indicadores

Indicadores Estratégicos

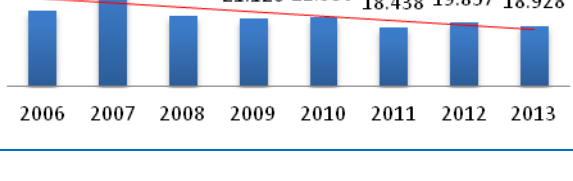
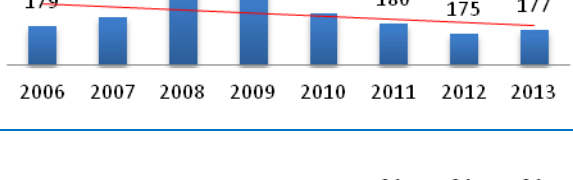
EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO		
CIUDAD CON CALIDAD DE VIDA	Profundizar en un modelo de atención de emergencias excelente y con enfoque preventivo		
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Fallecidos en incendios por 100.000 habitantes.	Fallecidos x 100.000 hab	C	
Satisfacción ciudadana con el Servicio de Bomberos.	Valoración media escala 0-10	C	
Supervivencia de pacientes críticos a los 7 días SAMUR-Protección Civil.	Porcentaje de supervivientes	GM	
Satisfacción de los usuarios del servicio SAMUR-Protección Civil.	Valoración media escala 1-10	GM	
EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO		
CIUDAD CON CALIDAD DE VIDA	Mantener un Madrid seguro en el que la ciudadanía se sienta protegida		
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Índice de delincuencia.	Delitos y faltas x 1.000 hab	C	

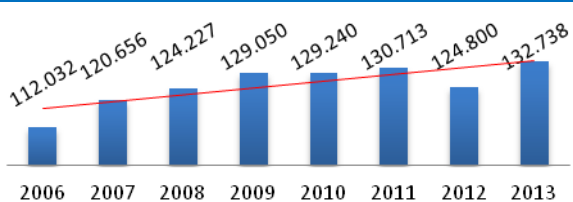
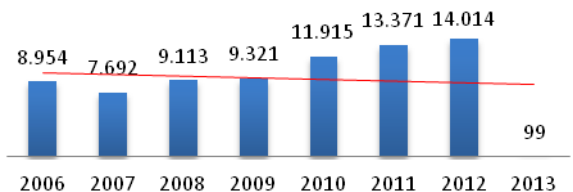
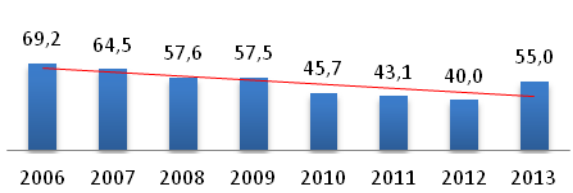
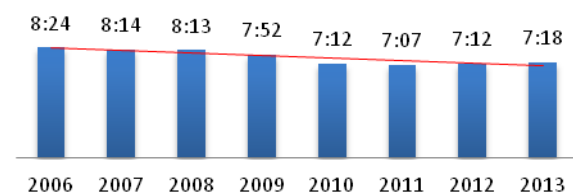
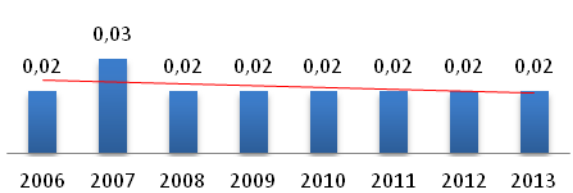
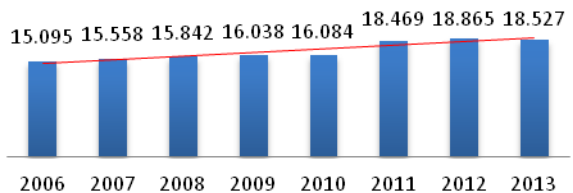
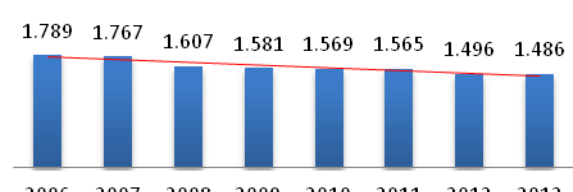
Porcentaje de llamadas por un presunto delito atendidas en 8 minutos o menos por la Policía Municipal.	<i>Porcentaje de llamadas</i>	GM	
Seguridad percibida en la Ciudad de Madrid.	<i>Índice escala 0-100</i>	C	
Víctimas mortales en accidentes de tráfico.	<i>Total víctimas</i>	C	
Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal			

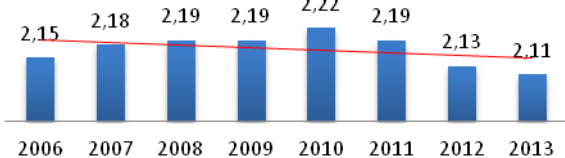
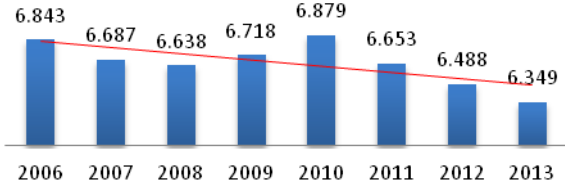
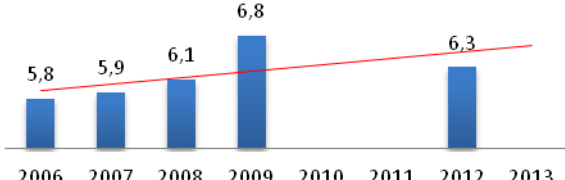
Indicadores de acción

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Seguridad y Emergencias.	<i>Porcentaje</i>	GM	
Efectivos del Cuerpo de Bomberos.	<i>Total de Bomberos</i>	GM	
Bomberos por 100.000 habitantes.	<i>Bomberos x 100.000 hab</i>	GM	

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Media de bomberos de servicio al día.	Bomberos x día	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>261</td><td>253</td><td>247</td><td>240</td><td>239</td><td>244</td><td>247</td><td>252</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	261	253	247	240	239	244	247	252
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	261	253	247	240	239	244	247	252													
Horas dedicadas a entrenamiento en los Parques de Bomberos.	Total de horas	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>93.390</td><td>114.482</td><td>111.767</td><td>108.600</td><td>108.147</td><td>110.410</td><td>92.742</td><td>114.030</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	93.390	114.482	111.767	108.600	108.147	110.410	92.742	114.030
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	93.390	114.482	111.767	108.600	108.147	110.410	92.742	114.030													
Simulacros realizados por Bomberos al año.	Total de simulacros	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>59</td><td>76</td><td>92</td><td>54</td><td>55</td><td>35</td><td>53</td><td>76</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	59	76	92	54	55	35	53	76
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	59	76	92	54	55	35	53	76													
Actuaciones de supervisión y control del cumplimiento de la normativa de prevención de incendios realizadas por Bomberos.	Total de actuaciones	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>2.852</td><td>2.312</td><td>2.278</td><td>1.933</td><td>2.407</td></tr> </table>	Año	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	2.852	2.312	2.278	1.933	2.407						
Año	2009	2010	2011	2012	2013																
Valor	2.852	2.312	2.278	1.933	2.407																
Personas informadas por la campaña Bomberos ¡te informa!.	Total personas	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>38.492</td><td>44.682</td><td>52.807</td><td>54.425</td><td>29.137</td><td>27.444</td><td>50.527</td><td>30.523</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	38.492	44.682	52.807	54.425	29.137	27.444	50.527	30.523
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	38.492	44.682	52.807	54.425	29.137	27.444	50.527	30.523													
Tiempo medio de llegada del primer tren de ataque de Bomberos.	Media de minutos	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>6,36</td><td>6,32</td><td>6,39</td><td>6,41</td><td>6,40</td><td>6,42</td><td>6,81</td><td>6,90</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	6,36	6,32	6,39	6,41	6,40	6,42	6,81	6,90
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	6,36	6,32	6,39	6,41	6,40	6,42	6,81	6,90													
Porcentaje de intervenciones resueltas con el primer tren de ataque de Bomberos.	Porcentaje de intervenciones	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>90,71</td><td>91,00</td><td>91,00</td><td>90,26</td><td>88,95</td><td>90,00</td><td>89,51</td><td>88,25</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	90,71	91,00	91,00	90,26	88,95	90,00	89,51	88,25
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	90,71	91,00	91,00	90,26	88,95	90,00	89,51	88,25													

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Profesionales del SAMUR-PC.	<i>Total de profesionales</i>	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Profesionales</th><td>563</td><td>596</td><td>609</td><td>664</td><td>657</td><td>643</td><td>655</td><td>616</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Profesionales	563	596	609	664	657	643	655	616
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Profesionales	563	596	609	664	657	643	655	616													
Voluntarios en SAMUR-Protección Civil.	<i>Total voluntarios</i>	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Voluntarios</th><td>1,775</td><td>1,938</td><td>2,031</td><td>2,141</td><td>2,262</td><td>1,908</td><td>2,000</td><td>1,770</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Voluntarios	1,775	1,938	2,031	2,141	2,262	1,908	2,000	1,770
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Voluntarios	1,775	1,938	2,031	2,141	2,262	1,908	2,000	1,770													
Tasa de voluntarios de SAMUR-Protección Civil en la Ciudad.	<i>Voluntarios x 10.000 hab</i>	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Tasa</th><td>5,67</td><td>6,19</td><td>6,32</td><td>6,58</td><td>6,91</td><td>5,84</td><td>6,09</td><td>5,46</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Tasa	5,67	6,19	6,32	6,58	6,91	5,84	6,09	5,46
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Tasa	5,67	6,19	6,32	6,58	6,91	5,84	6,09	5,46													
Horas de formación a profesionales del SAMUR-PC.	<i>Total de horas</i>	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Horas</th><td>23.588</td><td>34.950</td><td>21.919</td><td>21.120</td><td>21.530</td><td>18.438</td><td>19.857</td><td>18.928</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Horas	23.588	34.950	21.919	21.120	21.530	18.438	19.857	18.928
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Horas	23.588	34.950	21.919	21.120	21.530	18.438	19.857	18.928													
Flota asistencial del SAMUR-PC.	<i>Total de vehículos</i>	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Vehículos</th><td>179</td><td>183</td><td>201</td><td>195</td><td>185</td><td>180</td><td>175</td><td>177</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Vehículos	179	183	201	195	185	180	175	177
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Vehículos	179	183	201	195	185	180	175	177													
Bases operativas del SAMUR-PC.	<i>Total de bases</i>	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Bases</th><td>17</td><td>17</td><td>17</td><td>18</td><td>20</td><td>21</td><td>21</td><td>21</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Bases	17	17	17	18	20	21	21	21
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Bases	17	17	17	18	20	21	21	21													
Ciudadanos formados como alertantes y primer respondiente por SAMUR-Protección Civil.	<i>Total de ciudadanos</i>	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Ciudadanos</th><td>9.160</td><td>10.577</td><td>14.747</td><td>15.966</td><td>20.675</td><td>20.209</td><td>22.967</td><td>43.625</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Ciudadanos	9.160	10.577	14.747	15.966	20.675	20.209	22.967	43.625
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Ciudadanos	9.160	10.577	14.747	15.966	20.675	20.209	22.967	43.625													

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Emergencias atendidas por SAMUR-PC.	Total de emergencias	GM	
Controles de calidad en las intervenciones SAMUR-PC.	Total de controles	GM	
Tiempo medio de gestión de la llamada por SAMUR-PC.	Media de segundos	GM	
Tiempo medio de respuesta de las Unidades de Soporte Vital Básico y Avanzado de SAMUR-Protección Civil.	Media de minutos	GM	
Porcentaje de reclamaciones tramitadas en relación al número de servicios prestados por SAMUR-Protección Civil.	Porcentaje de sugerencias/reclamaciones	GM	
Sesiones de formación en educación vial.	Total sesiones	GM	
Atropellos en el Municipio.	Total de atropellos	C	

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Funcionarios dedicados a la seguridad por 1.000 habitantes.	<i>Funcionarios x 1.000 hab</i>	GM	
Plantilla de policías.	<i>Total de policías</i>	GM	
Satisfacción ciudadana con la policía municipal.	<i>Valoración media escala 1-10</i>	C	

Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal

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 2013 era el siguiente:

Proyectos	Objetivos estratégicos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Atención a colectivos vulnerables en materia de seguridad	Mantener un Madrid seguro donde la ciudadanía se sienta protegida	6	-	6	-	-
Dotación de recursos para la protección civil	Profundizar en un modelo de atención de emergencias excelente y con enfoque preventivo	10	1	5	2	2
Eficiencia en la seguridad de la ciudad	Mantener un Madrid seguro donde la ciudadanía se sienta protegida	7	2	3	-	2
Estrategia de fortalecimiento de la Protección Civil	Profundizar en un modelo de atención de emergencias excelente y con enfoque preventivo	5	-	5	-	-
Excelencia profesional en el SAMUR	Profundizar en un modelo de atención de emergencias excelente y con enfoque preventivo	6	1	5	-	-

Proyectos	Objetivos estratégicos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Madrid en convivencia	Mantener un Madrid seguro donde la ciudadanía se sienta protegida	7	-	6	-	1
Prevención y extinción de incendios	Profundizar en un modelo de atención de emergencias excelente y con enfoque preventivo	5	-	5	-	-
Seguridad y prevención de los delitos	Mantener un Madrid seguro donde la ciudadanía se sienta protegida	4	-	3	-	1
Tecnologías para la protección civil	Profundizar en un modelo de atención de emergencias excelente y con enfoque preventivo	5	1	4	-	-
Total		55	5	42	2	6

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. Como Anexo 2 de esta Memoria se recoge el [Informe 2013 de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid](#) en el que se detallan todos los compromisos, indicadores y datos correspondientes, de estas Cartas de Servicios tras su Evaluación 2013.

Carta de Servicios de Samur-Protección Civil

Fecha Aprobación: 18 de mayo de 2006
 Fecha Evaluación 2013: 11 de abril de 2014

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.

Compromisos	Totales	25
	Excluidos SyR	24
Indicadores	Totales	48
	Excluidos SyR	44
	Cumplidos	43
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	90%

Carta de Servicios de Bomberos

Fecha Aprobación: 13 de julio de 2006
 Fecha Evaluación 2013: 11 de abril de 2014

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.

Compromisos	Totales	29
	Excluidos SyR	25
Indicadores	Totales	36
	Excluidos SyR	33
	Cumplidos	27
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	75%

Carta de Servicios de Atención al Menor de la Policía Municipal

Fecha Aprobación: 28 de septiembre de 2006
 Fecha Evaluación 2013: 10 de julio de 2014
 (con observaciones de la DGCyAC)

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.

Compromisos	Totales	8
	Excluidos SyR	7
Indicadores	Totales	19
	Excluidos SyR	15
Grado de cumplimiento	Policía Municipal adjudica, para cada compromiso, una puntuación a cada uno de sus indicadores asociados, con base 100.	88'4 %

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

Fecha Aprobación: 18 de junio de 2008
 Fecha Evaluación 2013: 10 de julio de 2014

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 primeros compromisos e indicadores asociados. En 2009 se incorporaron importantes cambios al asociarse la Carta con la DPO (dirección por objetivos).

Compromisos	Totales	11
	Excluidos SyR	10
Indicadores	Totales	23
	Excluidos SyR	19
Grado de cumplimiento	Policía Municipal adjudica, para cada compromiso, una puntuación a cada uno de sus indicadores asociados, con base 100.	83'47 %

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: 24 marzo de 2014

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.

Compromisos	Totales	6
	Excluidos SyR	5
Indicadores	Totales	11
	Excluidos SyR	7
	Cumplidos	10
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	90'90%

Opinión de la ciudadanía

En el Área de Acción de Seguridad y Emergencias se ha realizado a lo largo de 2013 dos estudios sectoriales que pueden consultarse en sitio web del Observatorio de la Ciudad en madrid.es.

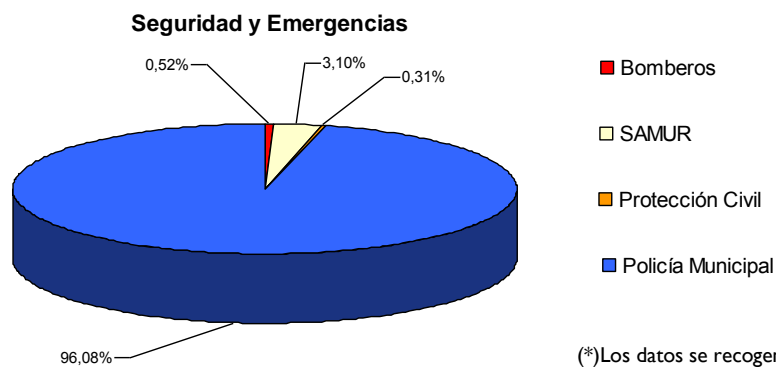
Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
Informe Anual de Satisfacción de Usuarios. Calidad Percibida en relación a la asistencia. SAMUR-Protección Civil 2013/025/Estudios de Satisfacción de Usuarios	Subdirección General de SAMUR Protección Civil, perteneciente al Área de Gobierno de Seguridad y Emergencias	Puntuación media en escala de 0 a 10: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Satisfacción global con el servicio: 9,09 ▪ Valoración global previa a la asistencia: 8,62 Porcentajes de respuestas con satisfacción alta o muy alta: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tiempo de respuestas: 79,4% ▪ Agilidad en el equipo: 97,7% ▪ Competencia técnica y profesional: 98,6% ▪ Comunicación con el equipo: 96,5% ▪ Trato humano recibido: 98,6% ▪ Intimidad y respeto: 95,1% ▪ Confort: 79,8%
Informe Anual de Satisfacción de Clientes Externos. Calidad Percibida en relación a la Accesibilidad. SAMUR-Protección Civil. 2013/026/Estudios de Satisfacción de Usuarios	Subdirección General de SAMUR Protección Civil, perteneciente al Área de Gobierno de Seguridad y Emergencias	Porcentajes de respuestas con satisfacción alta o muy alta: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Amabilidad e interés del primer operador: 95,5% ▪ Rapidez y agilidad del primer operador: 95,3% ▪ Amabilidad e interés del segundo operador en rellamada: 95,9% ▪ Rapidez y agilidad del segundo operador en rellamada: 94,6% ▪ Tiempo de espera a la asistencia: 81,2% ▪ Gestión global de la llamada: 96,7%

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, reclamaciones y felicitaciones formuladas suponen el **4,94%** (2.293) del total de las tramitadas en 2013. Por tipo de escrito se han recibido 377 sugerencias, 1.804 reclamaciones y 112 felicitaciones.

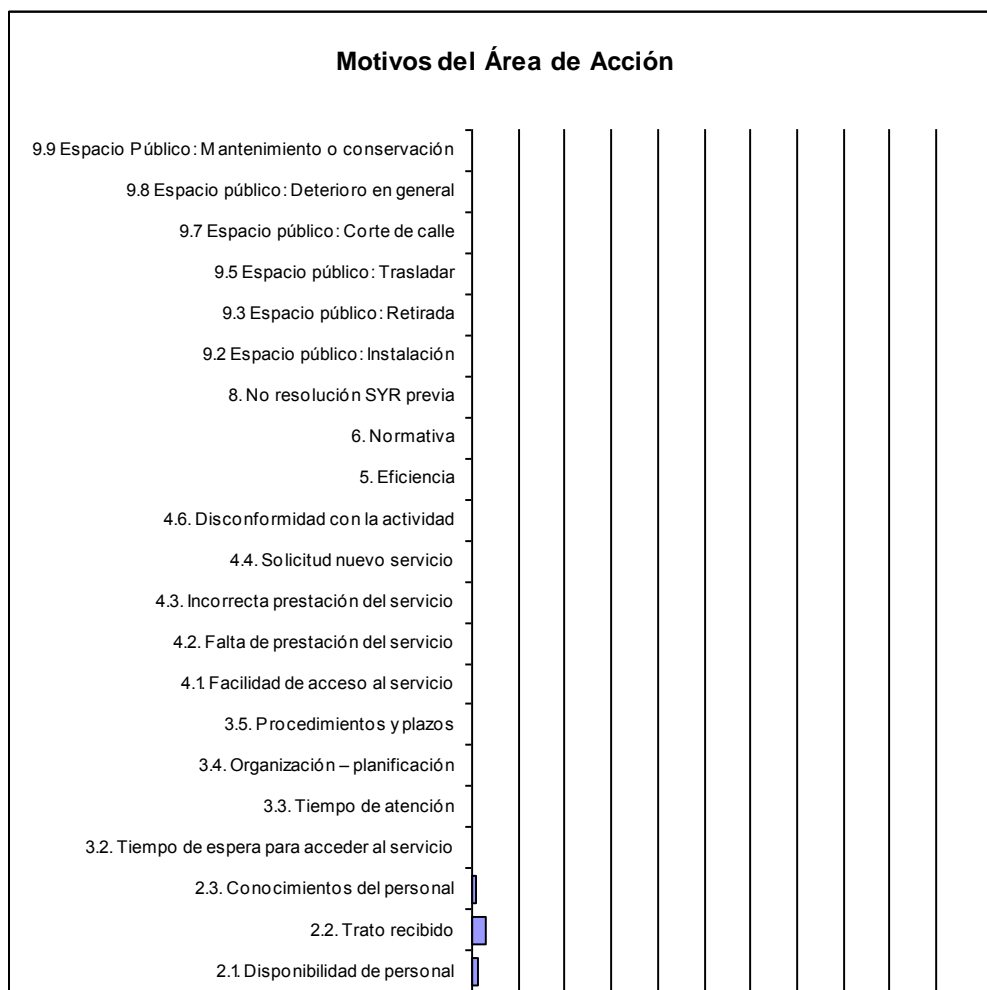
El desglose por **submaterias** de las tramitadas en aplicación municipal SYR es el siguiente:

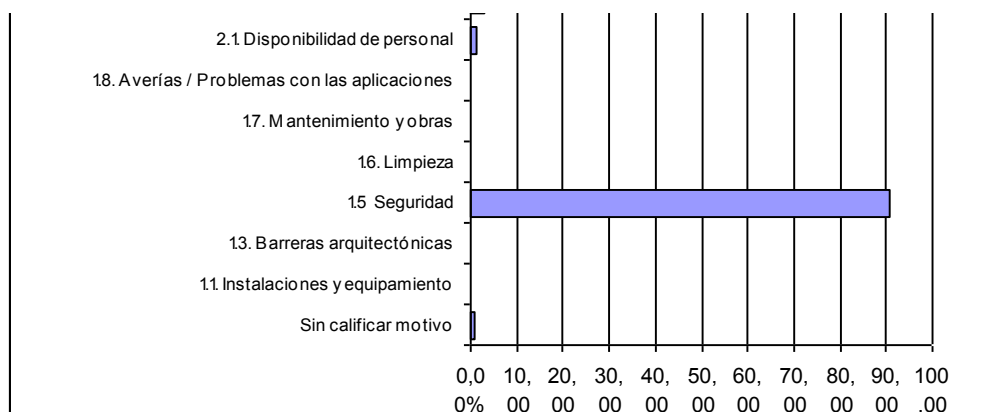
SUBMATERIA	SOLICITUDES	PORCENTAJE
Bomberos	12	0,52%
SAMUR	71	3,10%
Protección Civil	7	0,31%
Policía Municipal	2.203	96,08%
Total	2.293	100,00%



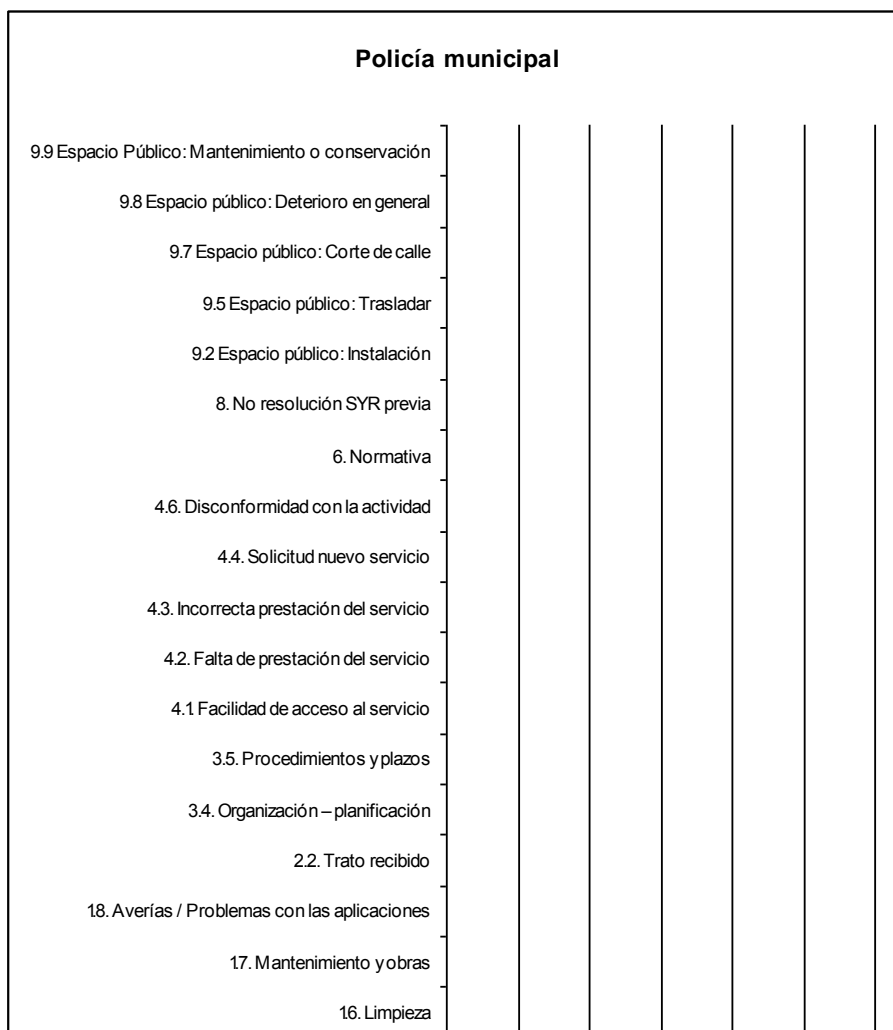
(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2014.

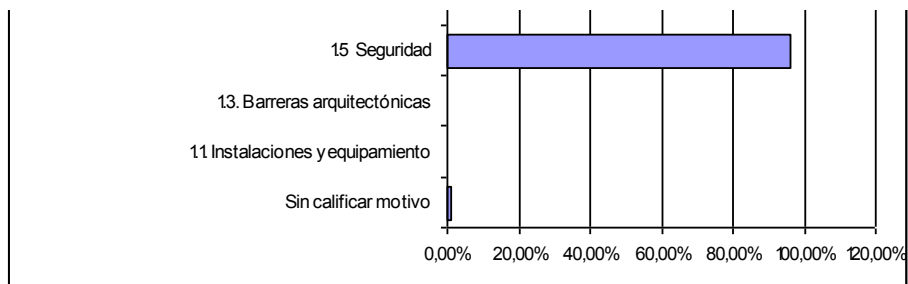
Los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR para toda el Área de Acción, son los siguientes:





Centrándonos en las **submaterias** que han tenido más de **100 solicitudes**, los **motivos de presentación** de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR han sido los siguientes:





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

Submateria	Tiempo medio contestación	Contestadas (01/04/2014)	Total Submateria	Sin contestar	% menos 15 días	% menor o igual a 30 días
Bomberos	31,15	12	12	0	42,11	57,89
SAMUR	29,57	71	71	0	36,27	55,88
Protección Civil	32,22	7	7	0	27,27	54,55
Policía Municipal	22,20	2.201	2.203	2	52,29	72,64

2.14. Servicios Sociales

Ámbito de actuación y recursos

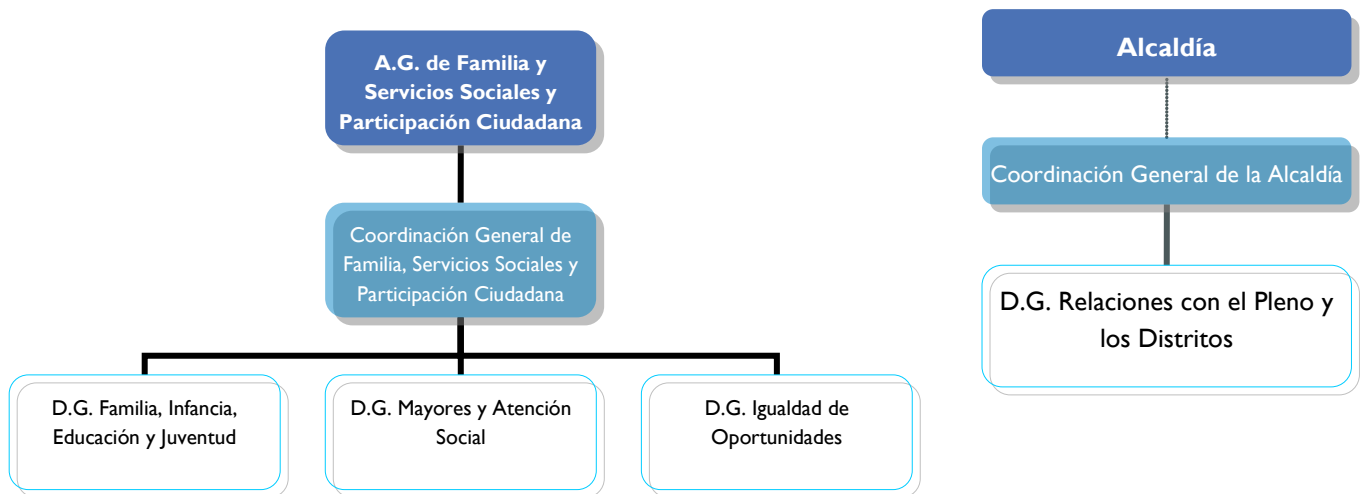
Ámbito de actuación

El Área de Acción “Servicios Sociales” desarrolla actuaciones encaminadas a dar respuesta a las necesidades sociales de los madrileños y a lograr su bienestar individual y familiar con servicios sociales accesibles y de calidad. Se desarrollan a través de una red de recursos asistenciales, psicosociales y educativos y se desarrollan actuaciones en materia de familia e infancia, atención a las personas en situación de dependencia, mayores, inmigración y cooperación al desarrollo y voluntariado.

Estas actuaciones se concretan en:

- Detección y estudio de las necesidades sociales en el municipio.
- Dirección, organización, planificación y programación de la red de servicios sociales municipales de Atención Social Primaria en el ámbito del municipio de Madrid, procurando el equilibrio de las dotaciones y servicios sociales en los Distritos, así como la igualdad en las condiciones de acceso a los mismos.
- Atención social especializada a aquellos sectores de población en situación de vulnerabilidad social, desprotección o exclusión social: personas sin hogar, discapacitados, etc. Así como una dotación permanente de atención a las emergencias sociales.
- 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.
- Fomento de la participación de las personas mayores en la vida social de los barrios y Distritos.
- Promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia, de acuerdo con los convenios de colaboración que se suscriban con la Comunidad de Madrid.
- Gestión de los Centros de Mayores al objeto de fomentar la actividad y contribuir a un envejecimiento más saludable así como favorecer la participación de las personas mayores en la vida social de los barrios y Distritos.
- Atención psicosocial a menores en situación de riesgo o desamparo.
- Gestión de programas de socioeducativos y prelaborales para adolescentes en situación de conflicto social.
- Gestión de prestaciones sociales, programas y recursos dirigidos a apoyar a las familias.
- Gestión red de centros de atención a la infancia y adolescencia.
- 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.

Estructura orgánica 2013



Presupuesto del Área de Acción “Servicios Sociales”

Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Servicios Sociales en 2013	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	289.477.371,82 €
Empresas Municipales	
Total Ayuntamiento, Organismos Autónomos y Empresas Municipales	289.477.371,82 €
Eliminaciones	-163.817,05 €
Total consolidado	289.313.554,77 €

Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayuntamiento de Madrid y los OAAA por programas presupuestarios para el Área de Acción de “Servicios Sociales”.

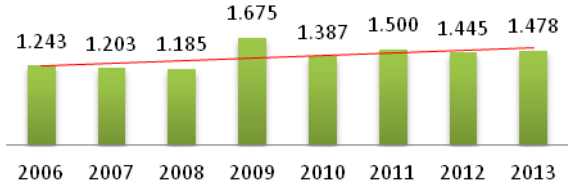
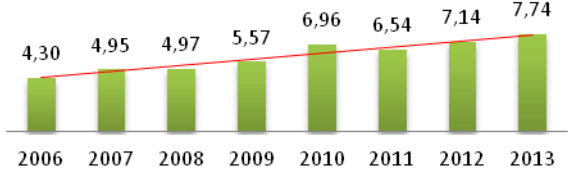
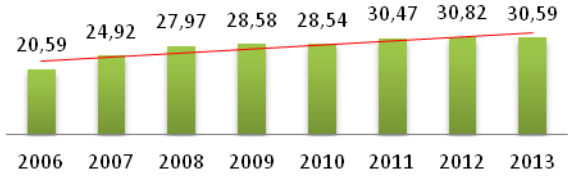
Datos consolidados con eliminaciones a Empresas.

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con programas prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
23000	DIREC.Y GEST.ADMTVA FAMILIA, SERV.SOC.Y PART.CIUD.	6.314.982,11	-5.044,1	6.309.938,0
23102	FAMILIA, INFANCIA Y VOLUNTARIADO	37.346.404,15		37.346.404,2

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con programas prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
23106	INCLUSIÓN SOCIAL Y EMERGENCIAS	62.592.998,40	-158.772,9	62.434.225,5
23301	ATENCIÓN A LAS PERSONAS MAYORES	180.784.798,46		180.784.798,5
91208	ÁREA DE GOB. DE FAMILIA, SERV.SOC.Y PARTIC.CIUDAD.	416.821,20		416.821,2
93301	GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO	54.077,37		54.077,4
93302	EDIFICIOS	1.967.290,13		1.967.290,1
Total Servicios Sociales		289.477.371,82	-163.817,05	289.313.554,77

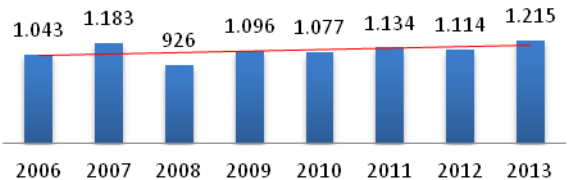
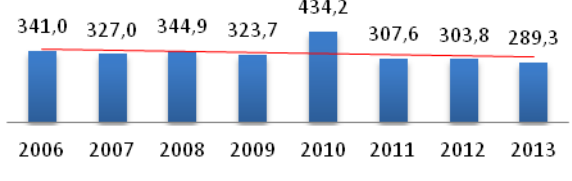
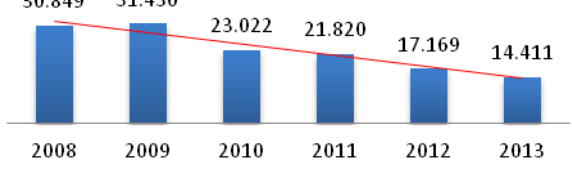
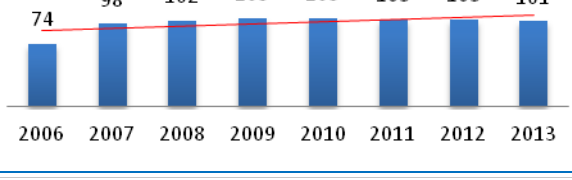
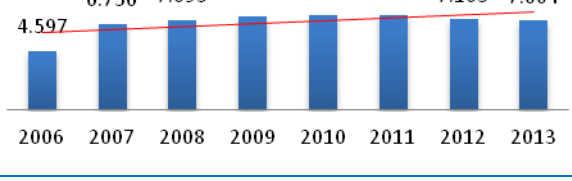
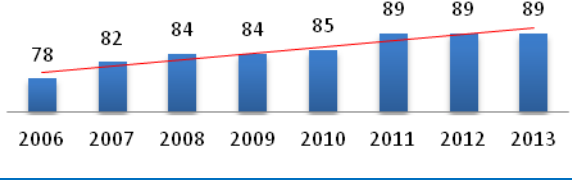
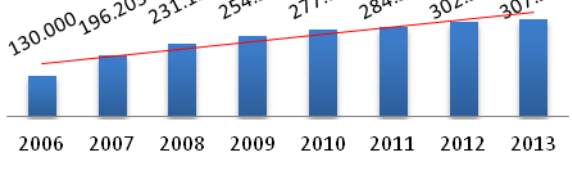
Principales indicadores

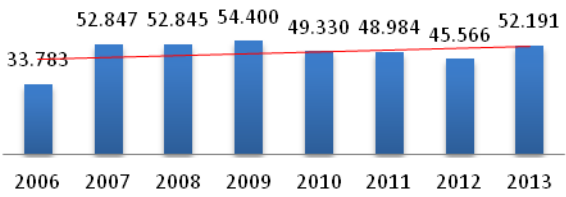
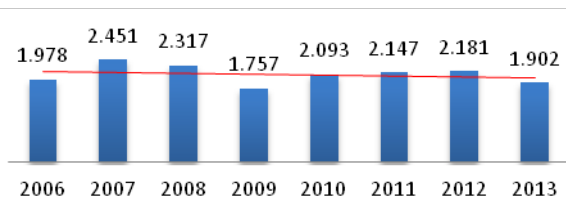
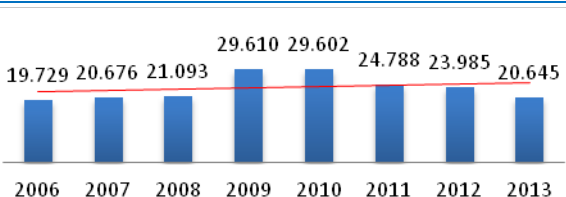
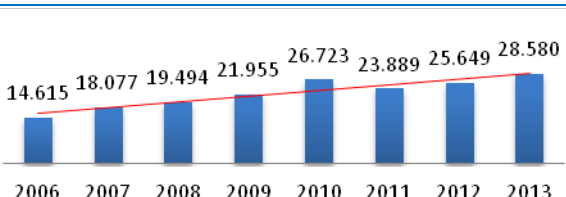
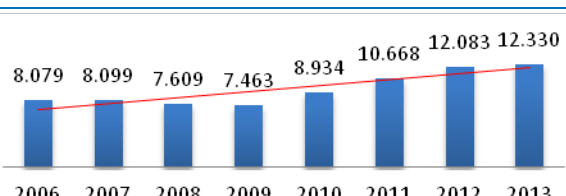
Indicadores Estratégicos

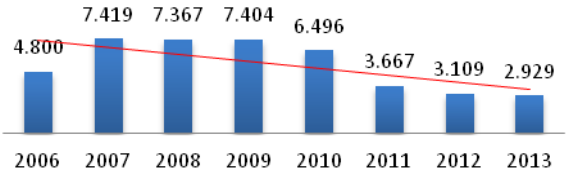
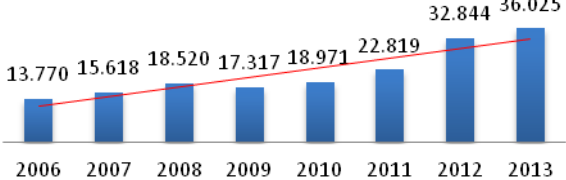
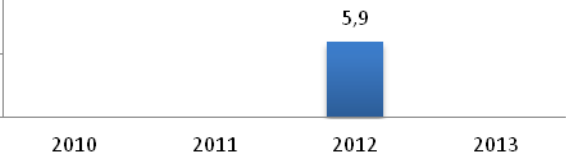
EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO		
CIUDAD COHESIONADA	Procurar el bienestar individual y familiar con servicios sociales accesibles y de calidad		
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Tasa de cobertura de la Atención Social Primaria.	Usuarios x 10.000 hab	GM	
Tasa de atención social familiar.	Prestaciones familiares x 10.000 familias	GM	
Tasa de atención social a mayores de 65 años.	Prestaciones x 100 mayores	GM	
Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal			

Indicadores de acción

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Servicios Sociales.	Porcentaje	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>4,56</td><td>4,83</td><td>5,51</td><td>5,81</td><td>7,15</td><td>6,20</td><td>6,94</td><td>7,00</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Porcentaje	4,56	4,83	5,51	5,81	7,15	6,20	6,94	7,00
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Porcentaje	4,56	4,83	5,51	5,81	7,15	6,20	6,94	7,00													
Personas atendidas en Atención Social Primaria.	Total personas	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Total personas</th><td>397.630</td><td>383.487</td><td>383.852</td><td>551.353</td><td>455.442</td><td>490.946</td><td>469.421</td><td>478.217</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Total personas	397.630	383.487	383.852	551.353	455.442	490.946	469.421	478.217
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Total personas	397.630	383.487	383.852	551.353	455.442	490.946	469.421	478.217													
Beneficiarios de prestaciones sociales de carácter económico.	Total beneficiarios	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Total beneficiarios</th><td>5.725</td><td>6.086</td><td>6.345</td><td>7.253</td><td>6.232</td><td>7.868</td><td>5.590</td><td>12.258</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Total beneficiarios	5.725	6.086	6.345	7.253	6.232	7.868	5.590	12.258
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Total beneficiarios	5.725	6.086	6.345	7.253	6.232	7.868	5.590	12.258													
Personas atendidas en urgencias sociales individuales.	Total personas	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td></tr> <tr><th>Total personas</th><td>906</td><td>1.408</td><td>1.523</td><td>1.556</td><td>1.384</td><td>1.679</td><td>2.180</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Total personas	906	1.408	1.523	1.556	1.384	1.679	2.180		
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012														
Total personas	906	1.408	1.523	1.556	1.384	1.679	2.180														
Llamadas atendidas en Samur Social.	Total de llamadas	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Total de llamadas</th><td>57.053</td><td>60.802</td><td>52.406</td><td>53.027</td><td>53.362</td><td>53.440</td><td>52.430</td><td>51.980</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Total de llamadas	57.053	60.802	52.406	53.027	53.362	53.440	52.430	51.980
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Total de llamadas	57.053	60.802	52.406	53.027	53.362	53.440	52.430	51.980													
Personas sin hogar atendidas en los recursos de acogida.	Total personas	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Total personas</th><td>1.186</td><td>4.433</td><td>5.572</td><td>6.518</td><td>6.422</td><td>6.208</td><td>6.854</td><td>7.086</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Total personas	1.186	4.433	5.572	6.518	6.422	6.208	6.854	7.086
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Total personas	1.186	4.433	5.572	6.518	6.422	6.208	6.854	7.086													

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Personas sin hogar atendidas por Equipos de Calle.	Total personas	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>1.043</td><td>1.183</td><td>926</td><td>1.096</td><td>1.077</td><td>1.134</td><td>1.114</td><td>1.215</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	1.043	1.183	926	1.096	1.077	1.134	1.114	1.215
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	1.043	1.183	926	1.096	1.077	1.134	1.114	1.215													
Gasto no financiero en atención social por persona mayor.	Euros x persona mayor	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>341,0</td><td>327,0</td><td>344,9</td><td>323,7</td><td>434,2</td><td>307,6</td><td>303,8</td><td>289,3</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	341,0	327,0	344,9	323,7	434,2	307,6	303,8	289,3
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	341,0	327,0	344,9	323,7	434,2	307,6	303,8	289,3													
Solicitudes de atención a la dependencia.	Total solicitudes	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>30.849</td><td>31.436</td><td>23.022</td><td>21.820</td><td>17.169</td><td>14.411</td></tr> </table>	Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	30.849	31.436	23.022	21.820	17.169	14.411				
Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013															
Valor	30.849	31.436	23.022	21.820	17.169	14.411															
Centros de Día de Mayores.	Total de centros	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>74</td><td>98</td><td>102</td><td>105</td><td>105</td><td>103</td><td>103</td><td>101</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	74	98	102	105	105	103	103	101
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	74	98	102	105	105	103	103	101													
Usuarios de los Centros de Día de Mayores.	Total usuarios	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>4.597</td><td>6.756</td><td>7.095</td><td>7.394</td><td>7.425</td><td>7.416</td><td>7.103</td><td>7.004</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	4.597	6.756	7.095	7.394	7.425	7.416	7.103	7.004
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	4.597	6.756	7.095	7.394	7.425	7.416	7.103	7.004													
Centros Municipales de Mayores.	Total de centros	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>78</td><td>82</td><td>84</td><td>84</td><td>85</td><td>89</td><td>89</td><td>89</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	78	82	84	84	85	89	89	89
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	78	82	84	84	85	89	89	89													
Participantes en actividades de los Centros Municipales de Mayores.	Total de socios	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>130.000</td><td>196.203</td><td>231.137</td><td>254.362</td><td>277.865</td><td>284.510</td><td>302.918</td><td>307.266</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	130.000	196.203	231.137	254.362	277.865	284.510	302.918	307.266
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	130.000	196.203	231.137	254.362	277.865	284.510	302.918	307.266													

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Domicilios de mayores con Servicio de Teleasistencia.	<i>Total domicilios</i>	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>75.823</td><td>83.156</td><td>85.966</td><td>91.983</td><td>98.227</td><td>105.133</td><td>109.066</td><td>104.302</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	75.823	83.156	85.966	91.983	98.227	105.133	109.066	104.302
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	75.823	83.156	85.966	91.983	98.227	105.133	109.066	104.302													
Mayores usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio.	<i>Total usuarios</i>	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>33.783</td><td>52.847</td><td>52.845</td><td>54.400</td><td>49.330</td><td>48.984</td><td>45.566</td><td>52.191</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	33.783	52.847	52.845	54.400	49.330	48.984	45.566	52.191
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	33.783	52.847	52.845	54.400	49.330	48.984	45.566	52.191													
Mayores usuarios del programa de comidas a domicilio.	<i>Total usuarios</i>	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>1.978</td><td>2.451</td><td>2.317</td><td>1.757</td><td>2.093</td><td>2.147</td><td>2.181</td><td>1.902</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	1.978	2.451	2.317	1.757	2.093	2.147	2.181	1.902
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	1.978	2.451	2.317	1.757	2.093	2.147	2.181	1.902													
Domicilios de personas con discapacidad atendidos por el Servicio de Ayuda a Domicilio.	<i>Total domicilios</i>	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>1.627</td><td>2.016</td><td>2.261</td><td>2.910</td><td>2.735</td><td>2.680</td><td>2.446</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Valor	1.627	2.016	2.261	2.910	2.735	2.680	2.446		
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012														
Valor	1.627	2.016	2.261	2.910	2.735	2.680	2.446														
Prestaciones de apoyo a la conciliación de la vida familiar y laboral.	<i>Total prestaciones</i>	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>19.729</td><td>20.676</td><td>21.093</td><td>29.610</td><td>29.602</td><td>24.788</td><td>23.985</td><td>20.645</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	19.729	20.676	21.093	29.610	29.602	24.788	23.985	20.645
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	19.729	20.676	21.093	29.610	29.602	24.788	23.985	20.645													
Familias atendidas en los recursos de apoyo a la familia.	<i>Total familias</i>	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>14.615</td><td>18.077</td><td>19.494</td><td>21.955</td><td>26.723</td><td>23.889</td><td>25.649</td><td>28.580</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	14.615	18.077	19.494	21.955	26.723	23.889	25.649	28.580
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	14.615	18.077	19.494	21.955	26.723	23.889	25.649	28.580													
Familias en dificultad social atendidas en recursos sociales municipales.	<i>Total familias</i>	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>8.079</td><td>8.099</td><td>7.609</td><td>7.463</td><td>8.934</td><td>10.668</td><td>12.083</td><td>12.330</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	8.079	8.099	7.609	7.463	8.934	10.668	12.083	12.330
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	8.079	8.099	7.609	7.463	8.934	10.668	12.083	12.330													

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Menores atendidos en prestaciones de apoyo a la conciliación y prevención del riesgo social.	Total menores	GM	
Menores en dificultad social atendidos en recursos sociales municipales.	Total de menores	GM	
Satisfacción ciudadana con los servicios sociales municipales.	Media (escala 0-10)	C	

Notas:
 Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal

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 2013 era el siguiente:

Proyectos	Objetivos estratégicos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Apoyo a la familia	Procurar el bienestar individual y familiar con servicios sociales accesibles y de calidad	6	-	6	-	-
Atención a las personas discapacitadas y sus familias	Procurar el bienestar individual y familiar con servicios sociales accesibles y de calidad	2	-	2	-	-
	Avanzar hacia una sociedad cada vez más cohesionada con igualdad de oportunidades para desarrollar proyectos vitales					
Atención a los menores	Procurar el bienestar individual y familiar con servicios sociales accesibles y de calidad	5	-	5	-	-
Atención social primaria	Favorecer un desarrollo equilibrado del territorio basado en un crecimiento sostenible	4	-	4	-	-

Proyectos	Objetivos estratégicos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
	Procurar el bienestar individual y familiar con servicios sociales accesibles y de calidad					
Ayuda a domicilio	Procurar el bienestar individual y familiar con servicios sociales accesibles y de calidad	2	-	2	-	-
Centros de día	Procurar el bienestar individual y familiar con servicios sociales accesibles y de calidad	1	-	1	-	-
	Favorecer un desarrollo equilibrado del territorio basado en un crecimiento sostenible					
Centros de mayores	Favorecer un desarrollo equilibrado del territorio basado en un crecimiento sostenible	9	7	2	-	-
	Procurar el bienestar individual y familiar con servicios sociales accesibles y de calidad					
Envejecimiento activo y saludable	Hacer de Madrid una ciudad cada vez más saludable	11	-	11	-	-
	Procurar el bienestar individual y familiar con servicios sociales accesibles y de calidad					
Intervención con menores en situación de riesgo	Procurar el bienestar individual y familiar con servicios sociales accesibles y de calidad	6	-	6	-	-
Prevención y atención a la violencia en el ámbito familiar	Procurar el bienestar individual y familiar con servicios sociales accesibles y de calidad	2	-	2	-	-
Teleasistencia sociosanitaria	Procurar el bienestar individual y familiar con servicios sociales accesibles y de calidad	3	-	3	-	-
Total		51	7	44	-	-

Compromisos de Calidad

En el ámbito materia 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, la **Carta de Servicios de SAMUR Social** aprobada el 15 de marzo de 2012, y la **Carta de Servicios de los Centros de Atención a la Infancia (CAI)** aprobada el 5 de septiembre de 2013. En 2013 se elabora la **Carta de Servicios de los Centros de Atención a la Familia**, que se aprueba el 23 de enero de 2014. Como Anexo 2 de esta Memoria se recoge el [Informe 2013 de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento](#)

de Madrid en el que se detallan todos los compromisos, indicadores y datos correspondientes, de estas Cartas de Servicios tras su Evaluación 2013.

Carta de Servicios de Teleasistencia Domiciliaria

Fecha Aprobación: 10 de julio de 2008

Fecha Evaluación 2013: 17 de marzo de 2014

Los objetivos de la 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 la Teleasistencia Domiciliaria ofrece a los mayores y sus familiares 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, ...-).

Compromisos	Totales	13
	Excluidos SyR	12
Indicadores	Totales	21
	Excluidos SyR	17
	Cumplidos	15
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	71'42%

Carta de Servicios de los Centros de Día

Fecha Aprobación: 8 de abril de 2010

Fecha Evaluación 2013: 18 de marzo de 2014

El Ayuntamiento de Madrid dirige, gestiona y evalúa los servicios de atención a personas mayores, entre los que se encuentra el Servicio de Centros de Día, objeto de esta Carta de Servicios.

Los servicios prestados en 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.

Compromisos	Totales	15
	Excluidos SyR	14
Indicadores	Totales	22
	Excluidos SyR	18
	Cumplidos	20
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	90'90%

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

Fecha Aprobación: 15 de julio de 2010
Fecha Evaluación 2013: 28 de abril de 2014

Los Servicios Sociales de Atención Primaria, como primer nivel de atención del Sistema Público de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, 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.

Compromisos	Totales	10
	Excluidos SyR	9
Indicadores	Totales	15
	Excluidos SyR	11
	Cumplidos	12
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	80%

Carta de Servicios del Servicio de Ayuda a Domicilio

Fecha Aprobación: 28 de abril de 2011
Fecha Evaluación 2013: 19 de marzo de 2014

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.

Compromisos	Totales	6
	Excluidos SyR	5
Indicadores	Totales	14
	Excluidos SyR	10
	Cumplidos	11
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	78'57%

Carta de Servicios del SAMUR Social

Fecha Aprobación: 15 de marzo de 2012
 Fecha Evaluación 2013: 21 de mayo de 2014

SAMUR SOCIAL 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.

Compromisos	Totales	11
	Excluidos SyR	10
Indicadores	Totales	21
	Excluidos SyR	17
	Cumplidos	20
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	95'23%

Carta de Servicios de los Centros de Mayores

Fecha Aprobación: 13 de marzo de 2013
 Fecha Evaluación 2013: 18 de marzo de 2014

Los Centros Municipales de Mayores (CMM) ofrecen actividades socioculturales para la utilización del tiempo libre con un contenido preventivo y enriquecedor, y promueven el voluntariado de las personas mayores en dichos centros. Diseñados como equipamientos de servicios sociales no residenciales, estos centros tienen como objetivo promover la convivencia del colectivo de personas mayores, mejorar su calidad de vida y propiciar su participación activa.

Estos centros son espacios que favorecen el envejecimiento activo y saludable, y el aprendizaje a lo largo de toda la vida (“long life learning”), así como la prevención de la dependencia, potenciando la autonomía personal.

El Ayuntamiento de Madrid cuenta en la actualidad con 89 Centros Municipales de Mayores (con 299.000 socios/as) que dan cobertura a las necesidades y aspiraciones de ocio y tiempo libre de las personas mayores residentes en la ciudad de Madrid.

Compromisos	Totales	15
	Excluidos SyR	14
Indicadores	Totales	27
	Excluidos SyR	23
	Cumplidos	15
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	55'55%

Carta de Servicios los Centros de Atención a la Infancia

Fecha Aprobación: 5 de septiembre de 2013
 Evaluación 2013: no corresponde

Los Centros de Atención a la Infancia (CAI) son los dispositivos de segundo nivel –Servicios de Atención Social Especializada- de la red de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid para la atención psicológica, social y educativa a menores de hasta 18 años, en situación de desprotección (riesgo o desamparo) y a sus familias, inscribiéndose sus funciones dentro de la red pública de protección de menores. Junto con los Servicios de Atención Social Primaria (Centros de Servicios Sociales), configuran la red de protección municipal de menores en la ciudad de Madrid.

Como Servicios Especializados integrados en la red Municipal de Servicios Sociales, sus funciones se encuadran en el marco del Programa de Atención a Menores y Familias del Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana, estando dichas funciones estrechamente relacionadas con las que se llevan a cabo desde los Servicios de Atención Social Primaria y, asimismo, con las desarrolladas desde los servicios de protección de la Comunidad de Madrid.

Los ocho CAI contribuyen a la detección de las situaciones de riesgo y desprotección de los menores que residen en el municipio de Madrid, y pretenden, en suma, garantizar el buen trato a los menores y el fortalecimiento de las familias ofreciendo servicios de acompañamiento, supervisión y tratamiento especializado aplicando estrategias psicológicas, educativas y sociales.

Los compromisos que se recogen en la Carta de Servicios de los Centros de Atención a la Infancia del Ayuntamiento de Madrid son 12 y los indicadores establecidos para medir su grado de cumplimiento 23.

Carta de Servicios de los Centros de los Centros de Atención a la Familia

En 2013 se elabora y redacta la Carta de Servicios de los Centros de los Centros de Atención a la Familia que es aprobada el 23 de enero de 2014. **Los CAF son** dispositivos municipales de carácter público, polivalente y especializado que ofrecen un espacio de apoyo a las familias, para ayudarles a llevar a cabo sus funciones parentales y afrontar las dificultades que surgen en el desempeño de las mismas y de prevención de otros conflictos en el ámbito familiar. Los CAF ofrecen sus servicios a todas las familias de la ciudad de Madrid, independientemente de sus características y situación, así como a parejas en proyecto de constitución de nuevas familias.

Los **servicios prestados en los CAF** son: ■ Información a familias y profesionales. ■ Orientación social. ■ Asesoramiento jurídico en materia de familia. ■ Atención psicológica ante las dificultades en el ámbito de las relaciones familiares. ■ Atención y prevención de las relaciones de violencia en el ámbito familiar. ■ Mediación familiar. ■ Espacio de relación para familias con niños de 0 a 3 años. ■ Formación a familias. ■ Participación comunitaria (colaborar con la red social). ■ Bancos del tiempo (redes de ayuda y apoyo mutuo entre ciudadanos, de intercambio de servicios, cuya unidad de valor es la hora).

Los **compromisos** que el Ayuntamiento de Madrid asume en su prestación son 12 y los indicadores asociados 19.

Opinión de la ciudadanía

Desde el Área de Acción de Servicios Sociales en 2013 se han realizado 5 estudios sectoriales, cuatro de satisfacción de usuarios y uno de análisis de situación y necesidades, que puede consultarse en sitio web del [Observatorio de la Ciudad](http://Observatorio.de.la.Ciudad.en.madrid.es) en madrid.es.

a) Estudios de satisfacción

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
Satisfacción con el servicio de los Centros Municipales de Mayores. 2013 2013/006/Estudios de satisfacción de usuarios	Dirección General de Mayores y Atención Social	Puntuación media de la satisfacción en escala de 0 a 10: <ul style="list-style-type: none"> ■ Satisfacción global con el servicio: 8,40 ■ Horario de centro de mayores: 8,45 ■ Distancia entre su domicilio y el centro de mayores: 8,48 ■ Orden y limpieza del centro de mayores: 8,26 ■ Organización y funcionamiento del centro de mayores: 7,98 ■ Equipamientos y confortabilidad de las instalaciones: 7,77 ■ Protección y seguridad que el centro ofrece: 7,89

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mantenimiento de las instalaciones: 7,71 ▪ Accesibilidad y movilidad interior: 8,43 ▪ Accesibilidad desde el exterior: 8,25 ▪ Identificación y señalización interior: 8,27 ▪ Identificación y señalización exterior: 7,94 ▪ Monitores de las actividades: 9,18 ▪ Animador socio-cultural: 8,79 ▪ Miembros de la Junta Directiva: 8,01 ▪ Coordinador municipal del centro: 7,96 ▪ Modelo de organización: 7,8 ▪ Información recibida al incorporarse al centro: 8,21 ▪ Información sobre actividades y servicios del centro: 7,64 ▪ Actividades de voluntariado: 8,83 ▪ Relación calidad-precio de los servicios: 7,78 ▪ Cobertura de expectativas: 7,89 ▪ Mejora de la calidad de vida: 6,99 ▪ Tramitación y resolución de quejas: 4,11
<p>Satisfacción con el servicio de Centros de Día municipales y concertados.2013</p> <p>2013/005/Estudios de satisfacción de usuarios</p>	<p>Dirección General de Mayores y Atención Social</p>	<p>Puntuación media de la satisfacción en escala de 0 a 10:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Satisfacción global con el servicio: 8,0 ▪ Rapidez del proceso de admisión: 7,28 ▪ Orden y limpieza: 8,06 ▪ Horario de centro: 7,93 ▪ Equipamiento y confort de las instalaciones: 7,90 ▪ Medidas de seguridad para acceso y salida del centro: 7,92 ▪ Organización y funcionamiento del centro: 7,89 ▪ Protección y seguridad en el centro: 7,91 ▪ Información recibida al incorporarse al centro: 7,88 ▪ Atención sanitaria y cuidados de la salud: 7,94 ▪ Atención psicológica y entrenamiento de la memoria: 7,91 ▪ Atención de las necesidades básicas de cuidados: 7,87 ▪ Fisioterapia y entrenamiento de las actividades de la vida diaria: 7,90 ▪ Atención y asesoramiento social: 7,86 ▪ Actividades sociales, culturales y recreativas: 7,86 ▪ Información sobre la evolución del estado de salud: 7,90 ▪ Cuaderno de seguimiento como herramienta de comunicación: 7,99 ▪ Actividades de apoyo formativas e informativas para familiares: 7,75 ▪ Trato y actitud de los profesionales: 8,20 ▪ Competencia técnica de los profesionales: 7,98 ▪ Capacidad de resolución de problemas de los profesionales: 7,90 ▪ Empatía de los profesionales: 7,95 ▪ Rapidez de respuesta de los profesionales a las necesidades: 7,82 ▪ Servicio de transporte: 7,92

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Información de la hora de llegada de la ruta: 7,93 ▪ Programa de voluntariado: 7,70 ▪ Relación calidad-precio: 7,15 ▪ Cobertura de expectativas: 7,74 ▪ Percepción de mejora de calidad de vida: 7,76 ▪ Tramitación y resolución de quejas: 4,06
<p>Satisfacción con el servicio de ayuda a domicilio. 2013</p> <p>2013/004/Estudios de satisfacción de usuarios</p>	<p>Dirección General de Mayores y Atención Social</p>	<p>Puntuación media de la satisfacción en escala de 0 a 10:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Satisfacción global con el servicio: 7,47 ▪ Prestación recibida: 7,45 ▪ Horario de la prestación: 6, 84 ▪ Comunicación de incidencias: 6,87 ▪ Rotación y cambio de auxiliares. 6, 34 ▪ Frecuencia de la prestación: 6, 13 ▪ Duración de la prestación: 6,17 ▪ Horas mensuales. 6,11 ▪ Facilidad para conseguir que se modifique el servicio: 6,06 ▪ Información sobre el servicio: 6,86 ▪ Higiene de las auxiliares. 7,98 ▪ Trato y amabilidad de las auxiliares: 7,82 ▪ Empatía de las auxiliares: 7,70 ▪ Competencia técnica: 7,62 ▪ Capacidad de resolución de problemas: 7,45 ▪ Relación calidad-precio: 7,16 ▪ Cobertura de expectativas: 7,31 ▪ Percepción de mejora de la calidad de vida: 6,84
<p>Satisfacción de las personas usuarias de los CMSS (Centros Municipales de Servicios Sociales)</p> <p>2013/028/Estudios de satisfacción de usuarios</p>	<p>Dirección General de Mayores y Atención Social</p>	<p>Indicadores de impacto en la calidad de vida del usuario: (escala de 0: nada de acuerdo a 10: muy de acuerdo):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Beneficio para su familia: 7,35 ▪ Se siente más seguro gracias a la atención que se le presta: 7,21 ▪ Se siente más acompañado: 7,17 ▪ Se siente más tranquilo: 7,18 ▪ Ha mejorado su estado de ánimo: 7,18 ▪ Se encuentra más satisfecho con su vida: 7,07 ▪ Ha mejorado en su autonomía e independencia: 7,08 <p>Algunos indicadores clave de gestión de calidad de los recursos sociales: (escala 0: nada satisfecho a 10: muy satisfecho):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Instalaciones del centro: 8,38 ▪ Facilidad para contactar con el centro: 7,97 ▪ Interés mostrado por los profesionales: 8,69 ▪ Preparación y profesionalidad: 8,78

b) Estudios de análisis de situación y necesidades:

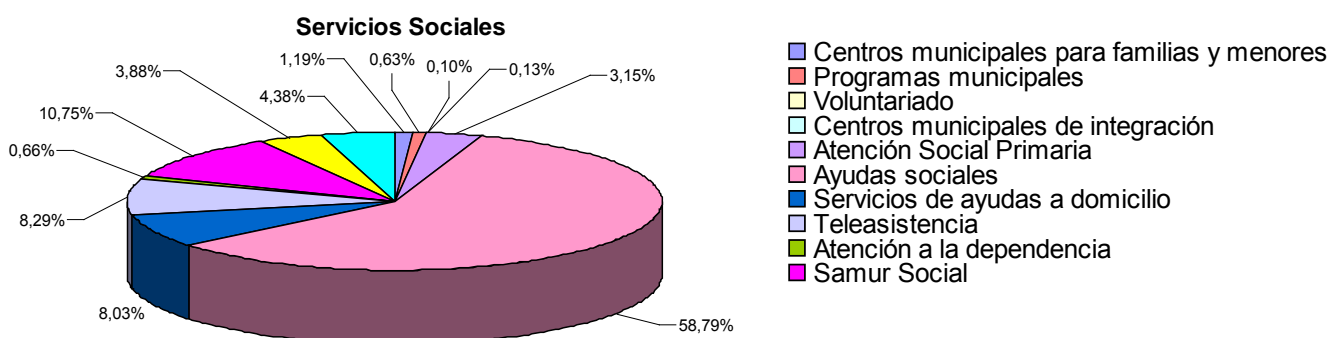
Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor
Actitudes de los/as estudiantes madrileños/as ante la prostitución 2013/022/Análisis de Situación y Necesidades	Dirección General de Igualdad de Oportunidades

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, reclamaciones y felicitaciones formuladas suponen el **6,49%** (3.014) del total de las tramitadas en 2013. Por tipo de escrito se han recibido 159 sugerencias, 2.822 reclamaciones y 33 felicitaciones.

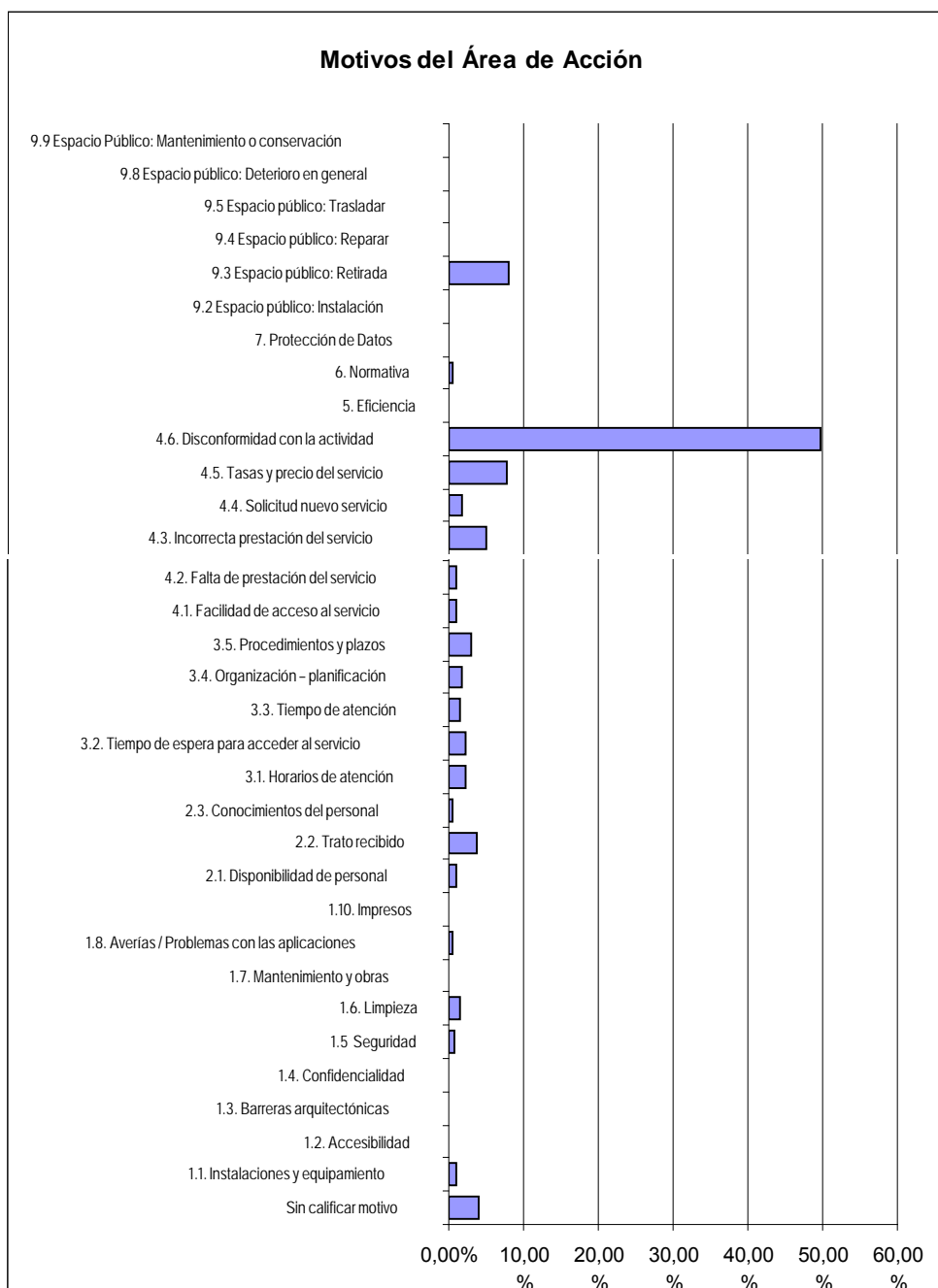
El desglose por **submaterias** de las tramitadas en SYR es el siguiente:

SUBMATERIA	SOLICITUDES	PORCENTAJE
Centros municipales para familias y menores	36	1,19%
Programas municipales	19	0,63%
Voluntariado	3	0,10%
Centros municipales de integración	4	0,13%
Atención Social Primaria	95	3,15%
Ayudas sociales	1.772	58,79%
Servicios de ayudas a domicilio	242	8,03%
Teleasistencia	250	8,29%
Atención a la dependencia	20	0,66%
Samur Social	324	10,75%
Centros de día (asistenciales)	117	3,88%
Centros municipales de mayores (de ocio)	132	4,38%
Total	3.014	100,00%

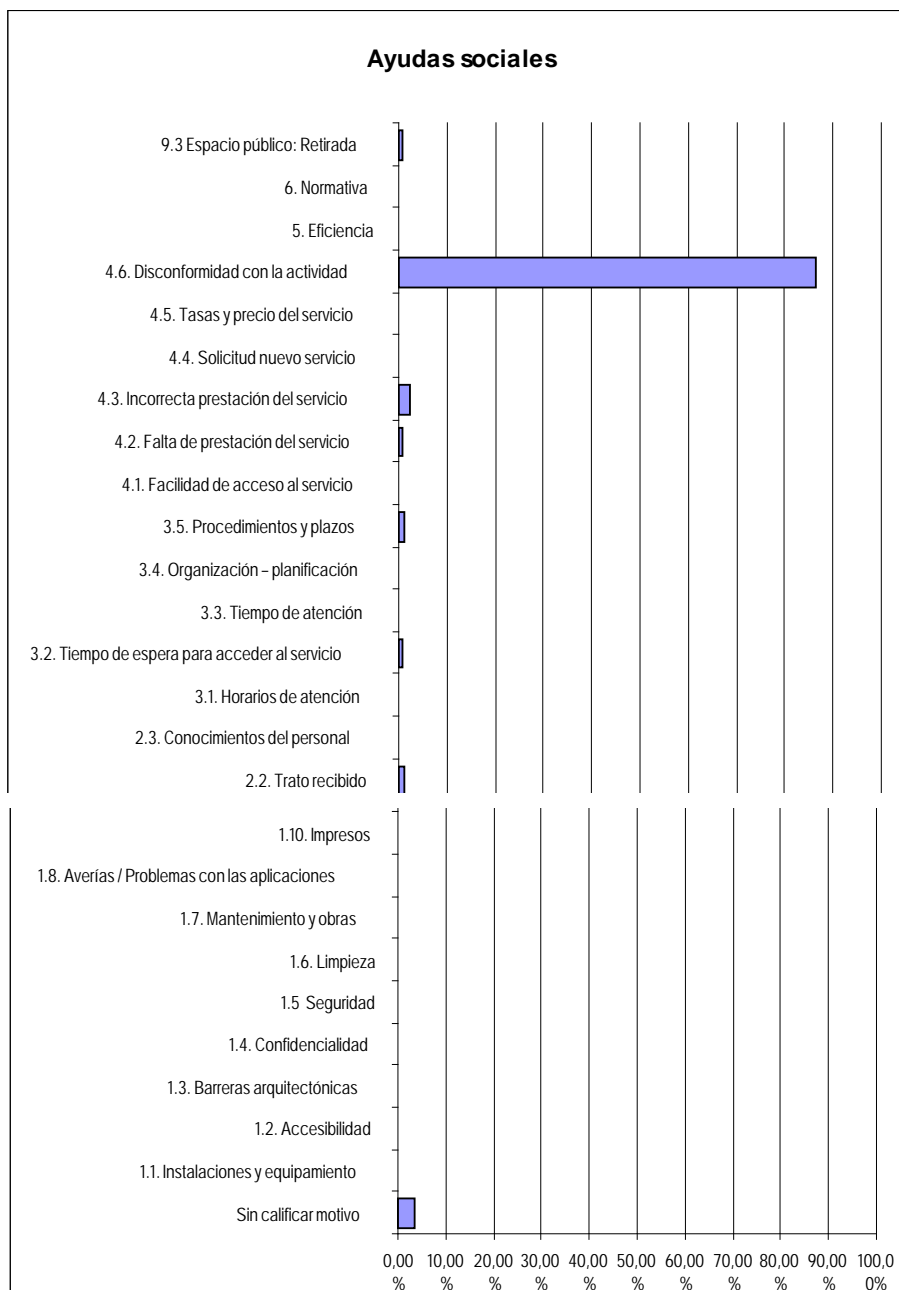


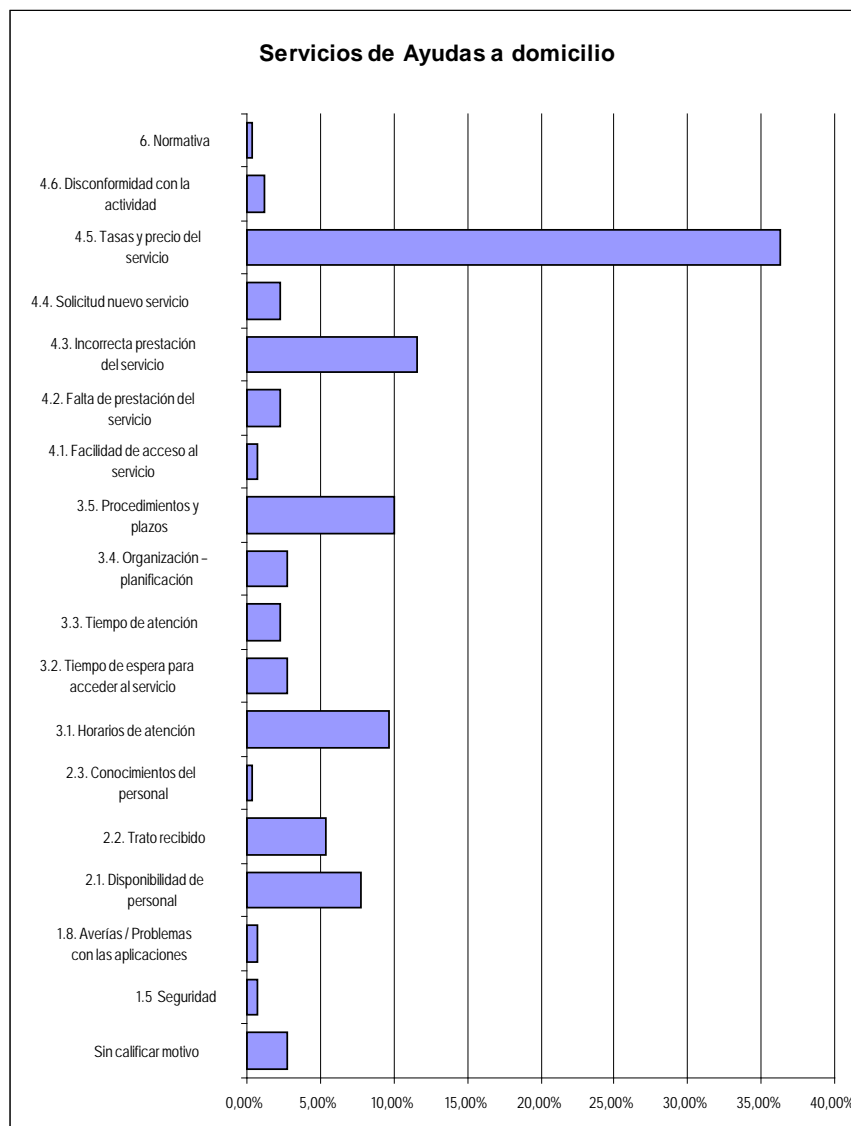
(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2014

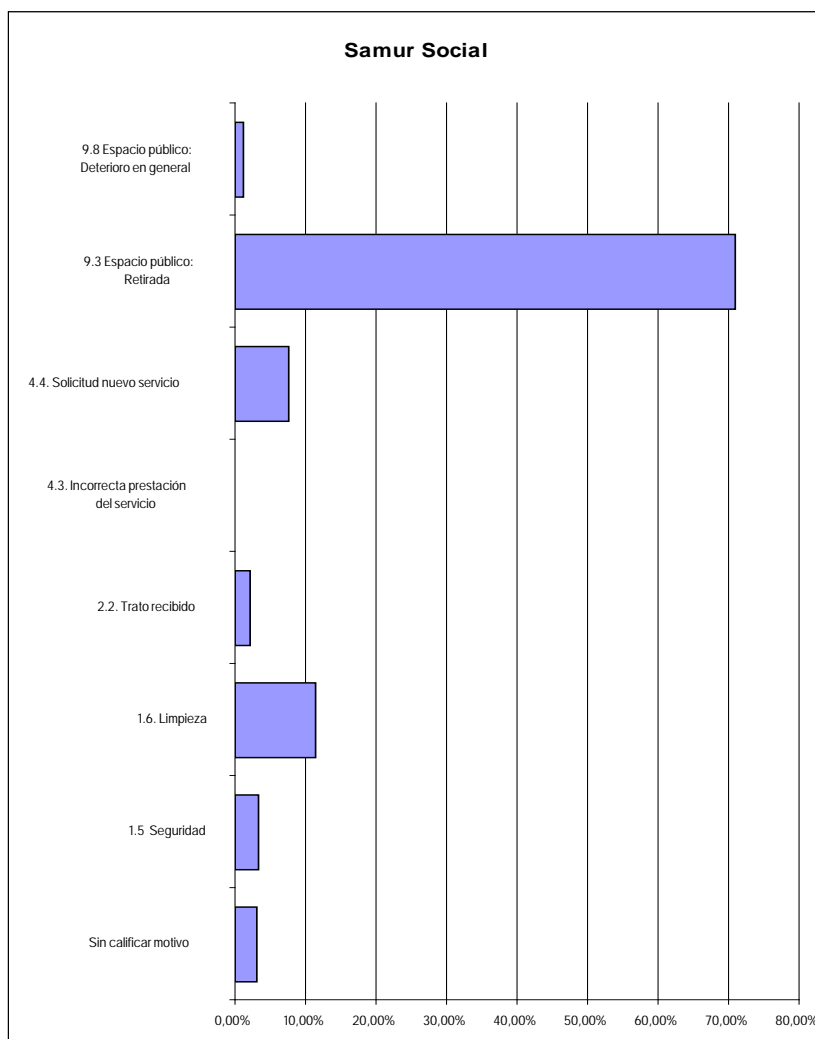
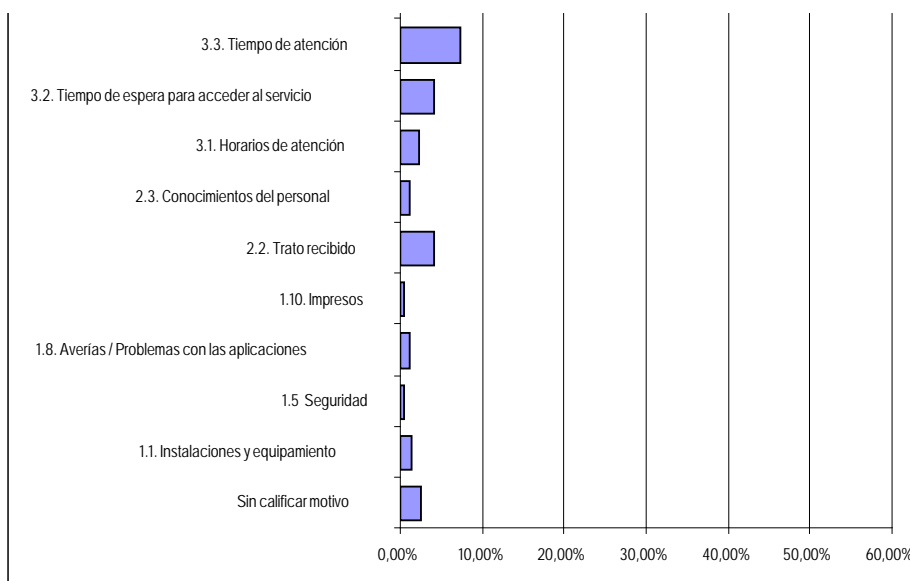
Los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR para toda el Área de Acción, son los siguientes:

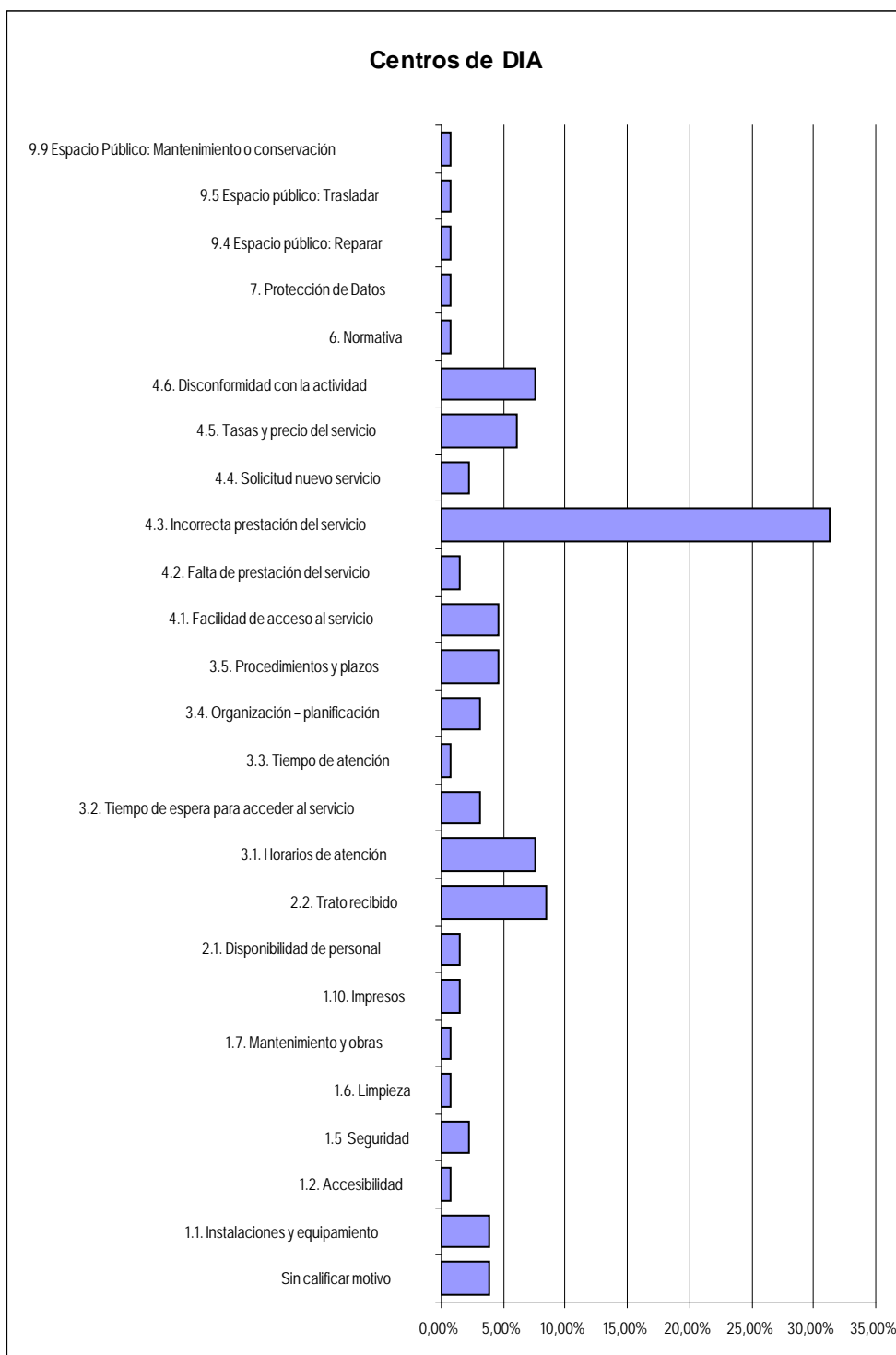


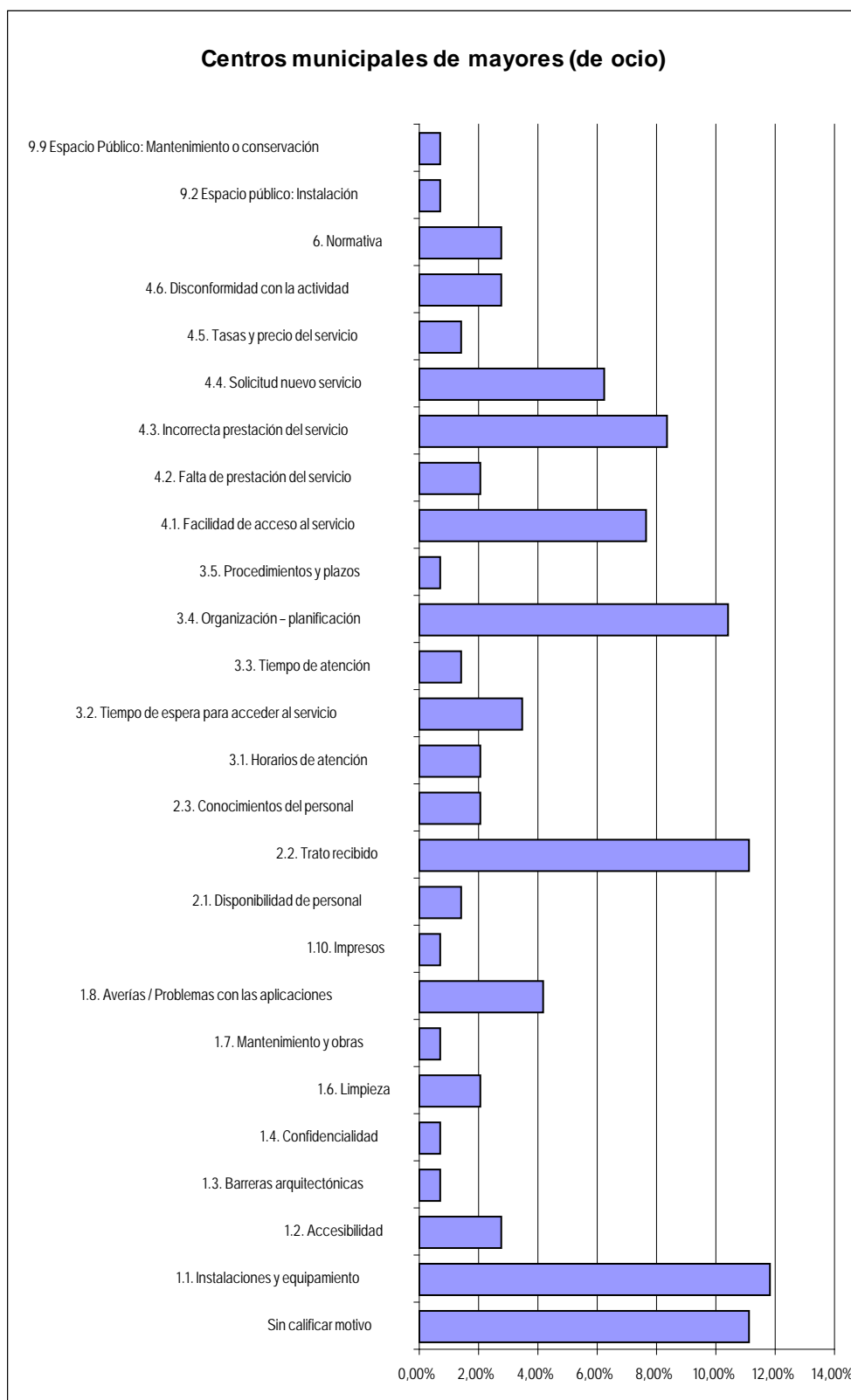
Centrándonos en las submaterias que han tenido más de 100 solicitudes, los motivos de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR han sido los siguientes:











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

Submateria	Tiempo medio contestación	Contestadas (01/04/2014)	Total Submateria	Sin contestar	% menos 15 días	% menor o igual a 30 días
Centros municipales para familias y menores	26,19	36	36	0	41,03	61,54
Programas municipales	30,66	19	19	0	45,00	75,00
Voluntariado	41,90	3	3	0		
Centros municipales de integración	35,21	4	4	0	75,00	75,00
Atención Social Primaria	37,98	94	95	1	30,30	55,56
Ayudas sociales	20,99	1.772	1.772	0	40,55	80,36
Servicios de ayudas a domicilio	28,53	239	242	3	30,68	64,54
Teleasistencia	28,94	250	250	0	28,63	61,18
Atención a la dependencia	38,64	18	20	2	27,27	40,91
Samur Social	11,38	324	324	0	79,49	94,66
Centros de Día (asistenciales)	29,84	116	117	1	35,83	63,33
Centros Municipales de Mayores (de ocio)	35,11	131	132	1	30,60	53,73

2.15. Turismo

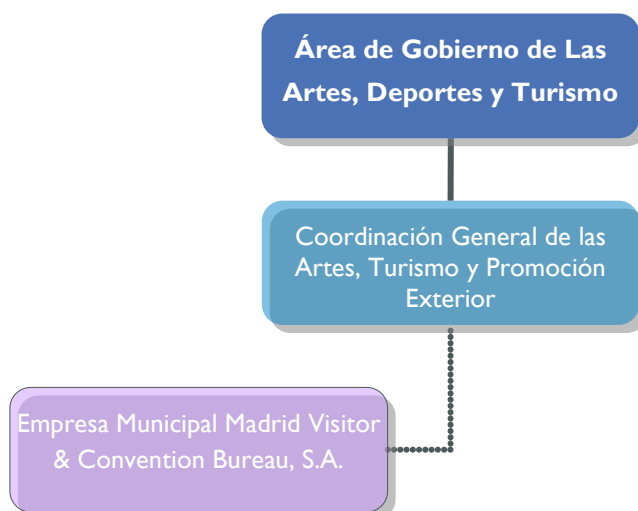
Ámbito de actuación y recursos

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.
- Gestión del Programa de Visitas guiadas “Descubre 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.

Estructura orgánica 2013



Presupuesto del Área de Acción "Turismo"

Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Turismo en 2013	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	
Empresas Municipales	21.008.413,00 €
Total Ayuntamiento, Organismos Autónomos y Empresas Municipales	21.008.413,00 €
Eliminaciones	
Total consolidado	21.008.413,00 €

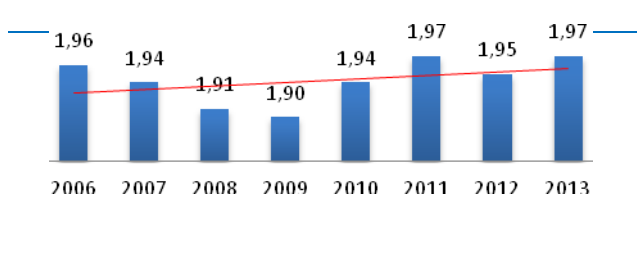
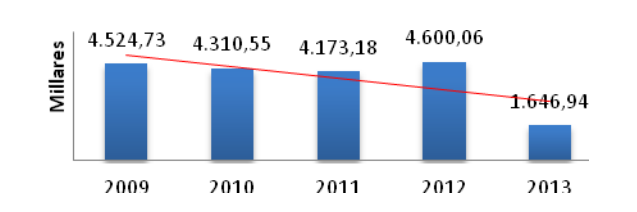
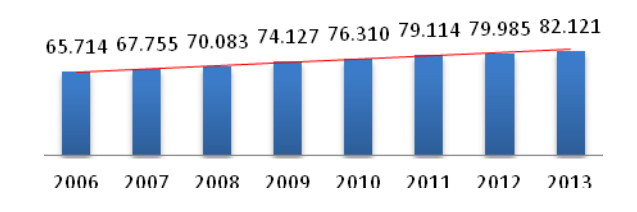
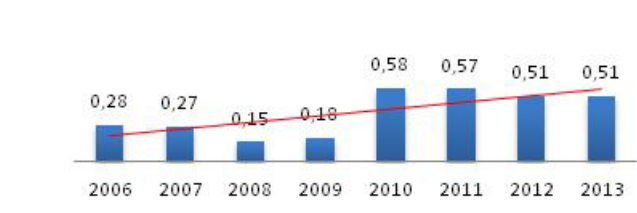
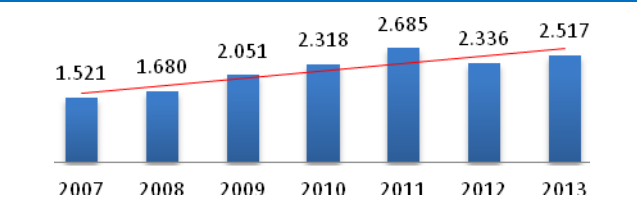
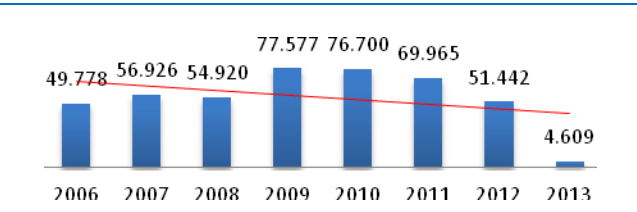
Principales indicadores

Indicadores Estratégicos

EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO																				
CIUDAD COMPETITIVA	Asegurar el turismo como sector impulsor de la economía madrileña																				
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Viajeros que visitan la Ciudad.	Total viajeros	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Millares</th><td>6.745</td><td>7.318</td><td>7.283</td><td>7.170</td><td>7.869</td><td>8.319</td><td>7.927</td><td>7.538</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Millares	6.745	7.318	7.283	7.170	7.869	8.319	7.927	7.538
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Millares	6.745	7.318	7.283	7.170	7.869	8.319	7.927	7.538													
Pernoctaciones en la Ciudad.	Total pernoctaciones	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Millares</th><td>13.239</td><td>14.194</td><td>13.926</td><td>13.655</td><td>15.243</td><td>16.411</td><td>15.454</td><td>14.874</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Millares	13.239	14.194	13.926	13.655	15.243	16.411	15.454	14.874
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Millares	13.239	14.194	13.926	13.655	15.243	16.411	15.454	14.874													
Empleo en los establecimientos hoteleros.	Total ocupados	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Millares</th><td>11.215</td><td>11.870</td><td>12.471</td><td>12.124</td><td>11.972</td><td>12.147</td><td>12.007</td><td>11.332</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Millares	11.215	11.870	12.471	12.124	11.972	12.147	12.007	11.332
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Millares	11.215	11.870	12.471	12.124	11.972	12.147	12.007	11.332													

Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal

Indicadores de acción

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Estancia media de los viajeros.	Media de días	C	
Inversiones destinadas a la realización de campañas publicitarias para la promoción turística de Madrid como destino de compras.	Total euros	GM	
Oferta hotelera estimada.	Total plazas hoteleras	C	
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Turismo.	Porcentaje	GM	
Participantes en las visitas turísticas adaptadas por el Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid.	Total participantes	GM	
Personas que realizan las visitas del programa 'Descubre Madrid'.	Total personas	GM	
Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal			

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 2013 era el siguiente:

Proyectos	Objetivos estratégicos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Atención al turista	Asegurar el turismo como sector impulsor de la economía madrileña	8	1	7	-	-
Innovación y mejora en la gestión del turismo	Asegurar el turismo como sector impulsor de la economía madrileña	9	-	9	-	-
Madrid, destino turístico	Asegurar el turismo como sector impulsor de la economía madrileña	6	1	5	-	-
	Afianzar la ciudad de Madrid como un referente internacional					
	Consolidar a Madrid como centro de la actividad económica de España y uno de los más relevantes de Europa					
Tematización y segmentación de la promoción turística	Asegurar el turismo como sector impulsor de la economía madrileña	3	-	3	-	-
	Afianzar la ciudad de Madrid como un referente internacional					
	Consolidar a Madrid como centro de la actividad económica de España y uno de los más relevantes de Europa					
Total		26	2	24	-	-

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 elabora y la Junta de Gobierno aprueba 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. En junio de 2013 los consejos de administración de Madrid Arte y Cultura S.A. (MACSA) y Madrid Visitors & Convention Bureau suscriben la fusión de ambas; la nueva empresa pasa a denominarse Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio S.A. (**Madrid Destino**). Como Anexo 2 de esta Memoria se recoge el [Informe 2013 de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid](#) en el que se detallan todos los compromisos, indicadores y datos correspondientes, de estas Cartas de Servicios tras su Evaluación 2013.

Carta de Servicios de Atención e Información Turística

Fecha Aprobación: 26 de abril de 2007

Fecha Evaluación 2013: 26 de marzo de 2014

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 oficiales 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.

Compromisos	Totales	12
	Excluidos SyR	11
Indicadores	Totales	15
	Excluidos SyR	11
	Cumplidos	12
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	80%

Carta de Servicios de Atención al Turista Extranjero

Fecha Aprobación: 22 de octubre de 2009

Fecha Evaluación 2013: 26 de marzo de 2014

La Ciudad de Madrid es un destino turístico principal que 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 creó el Servicio de Atención al Turista Extranjero (en adelante SATE), origen del proyecto de Turismo y Seguridad en la ciudad de Madrid, cuyo objetivo general es concienciar a los turistas y ciudadanos sobre el turismo seguro en la ciudad.

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.

Compromisos	Totales	5
	Excluidos SyR	4
Indicadores	Totales	8
	Excluidos SyR	4
	Cumplidos	4
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	50%

Carta de Servicios del Programa de Visitas Guiadas Oficiales

Fecha Aprobación: 22 de octubre de 2009
 Fecha Evaluación 2013: 26 de marzo de 2014

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.

Compromisos	Totales	7
	Excluidos SyR	6

Indicadores	Totales	10
	Excluidos SyR	6
	Cumplidos	8
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	80%

Opinión de la Ciudadanía

Desde el Área de Acción de Turismo en 2013 no se ha realizado ningún estudio orientado específicamente a conocer la opinión de la ciudadanía.

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, reclamaciones y felicitaciones formuladas suponen el **0,11%** (49) del total de las tramitadas en 2013 (49 = 1 Turismo SYR + 48 Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio).

La única tramitada por la aplicación SyR (una sugerencia) tenía como submateria la de “Otros servicios turísticos” y el motivo de presentación fue el “9.2 Espacio público: Instalación”

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

Submateria	Tiempo medio contestación	Contestadas (01/04/2014)	Total Submateria	Sin contestar	% menos 15 días	% menor o igual a 30 días
Otros servicios turísticos	9,11	1	1	0	88,89	88,89

2.16. Urbanismo

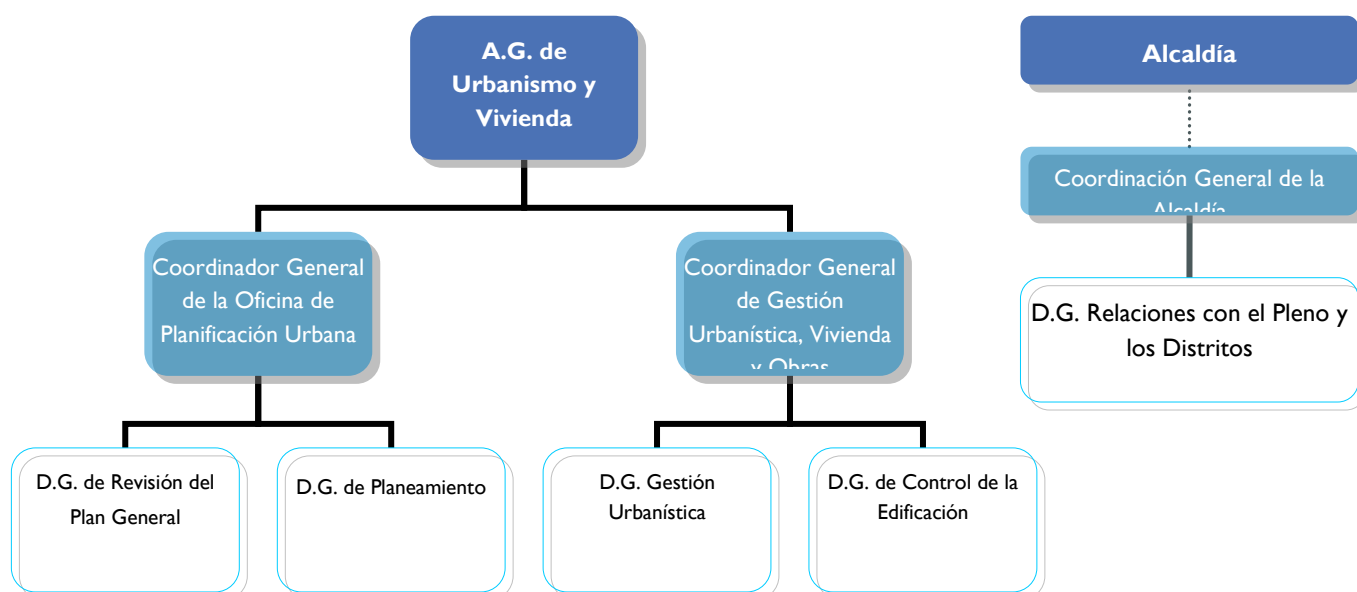
Ámbito de actuación y recursos

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, promoviendo 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.
- Desarrollo de trabajos sectoriales de estrategia urbana.
- Información urbanística y cartográfica.
- Gestión del patrimonio municipal de suelo
- Protección de la legalidad urbanística.
- Fomento, regulación y control de la conservación y rehabilitación de edificios.
- Inspección técnica de edificios.
- Registro público de convenios urbanísticos y demás registros públicos previstos en la legislación urbanística.
- Estudios de diseño y evaluación de la evolución urbanística de la Ciudad.
- Desarrollo de suelo urbano y creación de nuevas zonas de expansión de la Ciudad.
- Actuaciones y planes singulares.
- Revitalización del Centro Urbano: fomento del uso residencial e incremento de dotaciones, equipamientos e infraestructuras.
- Inclusión de medidas de protección ecológica en todos los proyectos urbanísticos.
- Incorporación de las nuevas tecnologías a la tramitación urbanística y adaptación de la normativa para conseguir mayor agilidad y dar una respuesta más rápida y eficiente al ciudadano.

Estructura orgánica 2013



Presupuesto del Área de Acción “Urbanismo”

Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Urbanismo en 2013	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	152.830.247,93 €
Empresas Municipales	
Total Ayuntamiento, Organismos Autónomos y Empresas Municipales	152.830.247,93 €
Eliminaciones	-396.582,07 €
Total consolidado	152.433.665,86 €

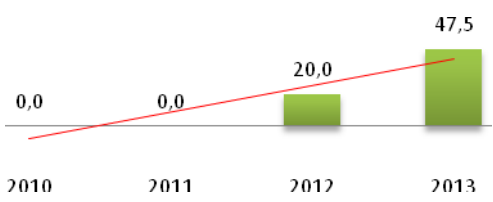
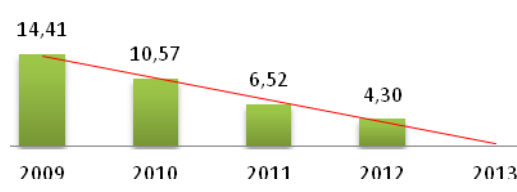
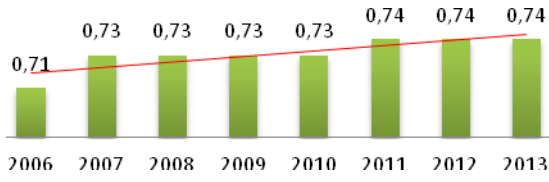
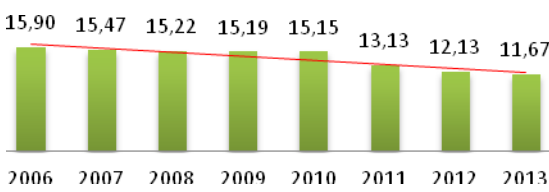
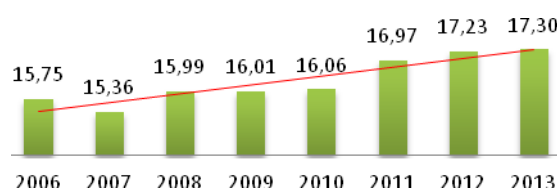
Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayuntamiento de Madrid y los OAAA por programas presupuestarios para el Área de Acción de “Urbanismo”.

Datos consolidados con eliminaciones a Empresas.

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con programas prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
15000	DIREC. Y GESTIÓN ADMTVA. DE URBANISMO Y VIVIENDA	7.437.030,24	-396.582,1	7.040.448,2
15101	PLANIFICACIÓN URBANÍSTICA	8.424.299,48		8.424.299,5
15102	GESTIÓN URBANÍSTICA	108.789.705,81		108.789.705,8
15108	REVISIÓN DEL PLAN GENERAL ORDENACIÓN URBANA MADRID	4.821.191,71		4.821.191,7
15504	INFRAESTRUCTURAS	22.822.182,09		22.822.182,1
91206	ÁREA DE GOBIERNO DE URBANISMO Y VIVIENDA	535.838,60		535.838,6
Total Urbanismo		152.830.247,93	-396.582,07	152.433.665,86

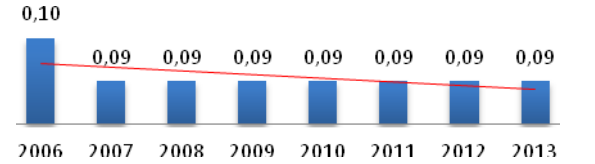
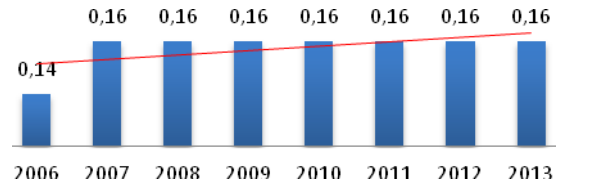
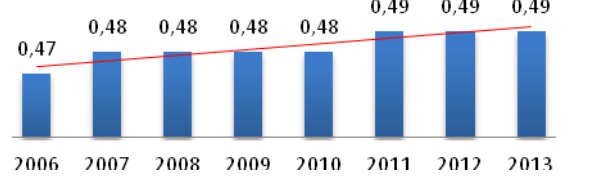
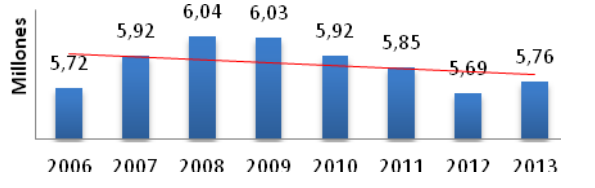
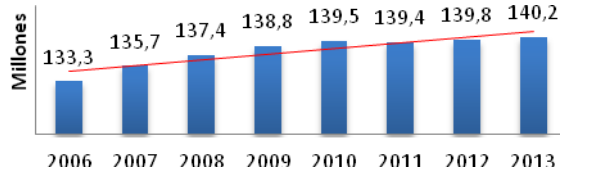
Principales indicadores

Indicadores Estratégicos

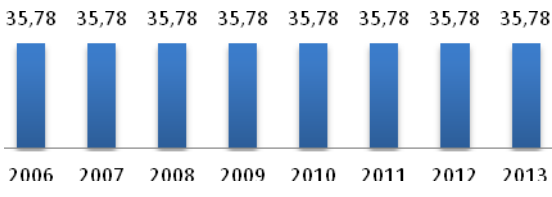
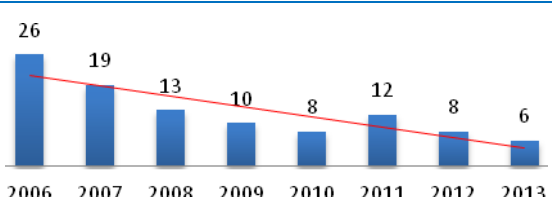
EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO																				
CIUDAD COMPETITIVA	Proseguir un nuevo modelo urbanístico que sustente la ciudad del futuro																				
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Avance de la revisión del Plan General de Ordenación Urbana.	Porcentaje de avance	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>0,0</td><td>0,0</td><td>20,0</td><td>47,5</td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	Porcentaje	0,0	0,0	20,0	47,5								
Año	2010	2011	2012	2013																	
Porcentaje	0,0	0,0	20,0	47,5																	
Gastos derivados del urbanismo en relación al total del presupuesto de gastos.	Porcentaje de gastos	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>14,41</td><td>10,57</td><td>6,52</td><td>4,30</td><td></td></tr> </table>	Año	2009	2010	2011	2012	2013	Porcentaje	14,41	10,57	6,52	4,30							
Año	2009	2010	2011	2012	2013																
Porcentaje	14,41	10,57	6,52	4,30																	
Índice de dotación de equipamientos, zonas verdes y deportivas.	m2 suelo x m2 edificable	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Índice</th><td>0,71</td><td>0,73</td><td>0,73</td><td>0,73</td><td>0,73</td><td>0,74</td><td>0,74</td><td>0,74</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Índice	0,71	0,73	0,73	0,73	0,73	0,74	0,74	0,74
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Índice	0,71	0,73	0,73	0,73	0,73	0,74	0,74	0,74													
Proporción de suelo objeto de transformación urbanística.	Porcentaje sobre el total de suelo	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>15,90</td><td>15,47</td><td>15,22</td><td>15,19</td><td>15,15</td><td>13,13</td><td>12,13</td><td>11,67</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Porcentaje	15,90	15,47	15,22	15,19	15,15	13,13	12,13	11,67
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Porcentaje	15,90	15,47	15,22	15,19	15,15	13,13	12,13	11,67													
EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO																				
CIUDAD CON CALIDAD DE VIDA	Transformar el centro urbano en un espacio más habitable, integrado y competitivo																				
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Ratio por habitante de equipamientos, zonas verdes y deportivas en el Centro Urbano.	M2 x hab	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Ratio</th><td>15,75</td><td>15,36</td><td>15,99</td><td>16,01</td><td>16,06</td><td>16,97</td><td>17,23</td><td>17,30</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Ratio	15,75	15,36	15,99	16,01	16,06	16,97	17,23	17,30
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Ratio	15,75	15,36	15,99	16,01	16,06	16,97	17,23	17,30													

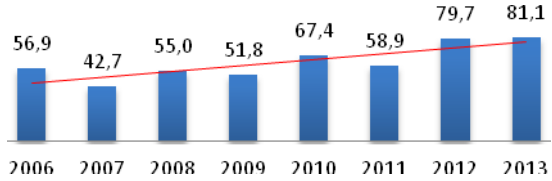
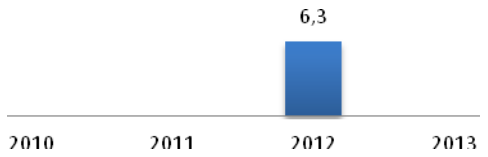
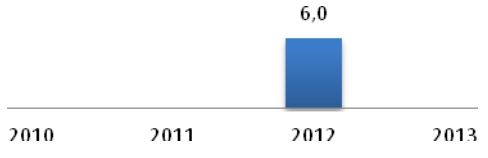
Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal

Indicadores de acción

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Urbanismo.	Porcentaje	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>2,90</td><td>1,93</td><td>5,19</td><td>5,92</td><td>6,30</td><td>3,49</td><td>2,71</td><td>3,69</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	2,90	1,93	5,19	5,92	6,30	3,49	2,71	3,69
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	2,90	1,93	5,19	5,92	6,30	3,49	2,71	3,69													
Índice de deportivos.	m2 suelo x m2 edificable	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>0,10</td><td>0,09</td><td>0,09</td><td>0,09</td><td>0,09</td><td>0,09</td><td>0,09</td><td>0,09</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	0,10	0,09	0,09	0,09	0,09	0,09	0,09	0,09
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	0,10	0,09	0,09	0,09	0,09	0,09	0,09	0,09													
Índice de equipamientos.	m2 suelo x m2 edificable	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>0,14</td><td>0,16</td><td>0,16</td><td>0,16</td><td>0,16</td><td>0,16</td><td>0,16</td><td>0,16</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	0,14	0,16	0,16	0,16	0,16	0,16	0,16	0,16
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	0,14	0,16	0,16	0,16	0,16	0,16	0,16	0,16													
Índice de zonas verdes.	m2 suelo x m2 edificable	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>0,47</td><td>0,48</td><td>0,48</td><td>0,48</td><td>0,48</td><td>0,49</td><td>0,49</td><td>0,49</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	0,47	0,48	0,48	0,48	0,48	0,49	0,49	0,49
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	0,47	0,48	0,48	0,48	0,48	0,49	0,49	0,49													
Superficie de tráfico restringido en el interior del Distrito Centro.	Porcentaje sobre la superficie total	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>31,60</td><td>31,67</td><td>31,74</td><td>33,56</td><td>35,24</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	Valor	31,60	31,67	31,74	33,56	35,24						
Año	2006	2007	2008	2009	2010																
Valor	31,60	31,67	31,74	33,56	35,24																
Superficie edificada para uso industrial.	m2	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor (Millones)</th><td>5,72</td><td>5,92</td><td>6,04</td><td>6,03</td><td>5,92</td><td>5,85</td><td>5,69</td><td>5,76</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor (Millones)	5,72	5,92	6,04	6,03	5,92	5,85	5,69	5,76
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor (Millones)	5,72	5,92	6,04	6,03	5,92	5,85	5,69	5,76													
Superficie edificada para uso residencial.	m2	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor (Millones)</th><td>133,3</td><td>135,7</td><td>137,4</td><td>138,8</td><td>139,5</td><td>139,4</td><td>139,8</td><td>140,2</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor (Millones)	133,3	135,7	137,4	138,8	139,5	139,4	139,8	140,2
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor (Millones)	133,3	135,7	137,4	138,8	139,5	139,4	139,8	140,2													

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Superficie edificada para uso terciario.	m2	GM	<table border="1"> <caption>Superficie edificada para uso terciario (Millones)</caption> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>28,28</td><td>29,10</td><td>30,03</td><td>30,45</td><td>31,34</td><td>31,26</td><td>31,54</td><td>31,61</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	28,28	29,10	30,03	30,45	31,34	31,26	31,54	31,61
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	28,28	29,10	30,03	30,45	31,34	31,26	31,54	31,61													
Edificabilidad disponible para uso industrial.	M2 edificables	GM	<table border="1"> <caption>Edificabilidad disponible para uso industrial (Millones)</caption> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>9,92</td><td>11,61</td><td>11,38</td><td>11,24</td><td>11,19</td><td>11,24</td><td>11,35</td><td>11,38</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	9,92	11,61	11,38	11,24	11,19	11,24	11,35	11,38
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	9,92	11,61	11,38	11,24	11,19	11,24	11,35	11,38													
Edificabilidad disponible para uso residencial.	M2 edificables	GM	<table border="1"> <caption>Edificabilidad disponible para uso residencial (Millones)</caption> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>21,62</td><td>21,70</td><td>21,19</td><td>20,89</td><td>20,67</td><td>20,59</td><td>20,08</td><td>19,87</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	21,62	21,70	21,19	20,89	20,67	20,59	20,08	19,87
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	21,62	21,70	21,19	20,89	20,67	20,59	20,08	19,87													
Edificabilidad disponible para uso terciario.	M2 edificables	GM	<table border="1"> <caption>Edificabilidad disponible para uso terciario (Millones)</caption> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>6,62</td><td>6,42</td><td>6,14</td><td>6,08</td><td>6,06</td><td>6,76</td><td>7,82</td><td>7,87</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	6,62	6,42	6,14	6,08	6,06	6,76	7,82	7,87
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	6,62	6,42	6,14	6,08	6,06	6,76	7,82	7,87													
Proyectos de renovación integral de calles y de plazas.	Total de proyectos	GM	<table border="1"> <caption>Proyectos de renovación integral de calles y de plazas</caption> <tr><th>Año</th><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>75</td><td>80</td><td>55</td><td>40</td><td>5</td></tr> </table>	Año	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	75	80	55	40	5						
Año	2009	2010	2011	2012	2013																
Valor	75	80	55	40	5																
Suelo dotacional puesto a disposición de organismos públicos.	M2 suelo	GM	<table border="1"> <caption>Suelo dotacional puesto a disposición de organismos públicos</caption> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>102.611</td><td>226.903</td><td>307.106</td><td>394.778</td><td>147.803</td><td>136.474</td><td>21.431</td><td>21.431</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	102.611	226.903	307.106	394.778	147.803	136.474	21.431	21.431
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	102.611	226.903	307.106	394.778	147.803	136.474	21.431	21.431													
Suelo en fase de gestión.	Porcentaje sobre el total de suelo	GM	<table border="1"> <caption>Suelo en fase de gestión (Porcentaje)</caption> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>2,11</td><td>5,63</td><td>4,19</td><td>4,54</td><td>4,57</td><td>5,88</td><td>5,79</td><td>5,78</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	2,11	5,63	4,19	4,54	4,57	5,88	5,79	5,78
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	2,11	5,63	4,19	4,54	4,57	5,88	5,79	5,78													

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Suelo en fase de urbanización.	Porcentaje sobre el total de suelo	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>5,63</td><td>4,92</td><td>6,23</td><td>6,22</td><td>6,18</td><td>4,19</td><td>3,28</td><td>2,84</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Porcentaje	5,63	4,92	6,23	6,22	6,18	4,19	3,28	2,84
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Porcentaje	5,63	4,92	6,23	6,22	6,18	4,19	3,28	2,84													
Suelo no urbanizable protegido.	Porcentaje sobre el total de suelo	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>35,78</td><td>35,78</td><td>35,78</td><td>35,78</td><td>35,78</td><td>35,78</td><td>35,78</td><td>35,78</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Porcentaje	35,78	35,78	35,78	35,78	35,78	35,78	35,78	35,78
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Porcentaje	35,78	35,78	35,78	35,78	35,78	35,78	35,78	35,78													
Suelo pendiente de planes de desarrollo.	Porcentaje sobre el total de suelo	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>8,15</td><td>4,91</td><td>4,80</td><td>4,43</td><td>4,40</td><td>3,06</td><td>3,06</td><td>3,05</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Porcentaje	8,15	4,91	4,80	4,43	4,40	3,06	3,06	3,05
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Porcentaje	8,15	4,91	4,80	4,43	4,40	3,06	3,06	3,05													
Parcelas lucrativas enajenadas por procedimiento abierto.	M2 edificables	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>M2 edificables</th><td>82.351</td><td>52.816</td><td>138.997</td><td>10.524</td><td>7.226</td><td>36.878</td><td>60.382</td><td>34.769</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	M2 edificables	82.351	52.816	138.997	10.524	7.226	36.878	60.382	34.769
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
M2 edificables	82.351	52.816	138.997	10.524	7.226	36.878	60.382	34.769													
Declaraciones de ruina inminente.	Total de declaraciones	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Total de declaraciones</th><td>17</td><td>18</td><td>32</td><td>35</td><td>49</td><td>23</td><td>8</td><td>32</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Total de declaraciones	17	18	32	35	49	23	8	32
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Total de declaraciones	17	18	32	35	49	23	8	32													
Expedientes contradictorios de ruina.	Total de expedientes	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Total de expedientes</th><td>26</td><td>19</td><td>13</td><td>10</td><td>8</td><td>12</td><td>8</td><td>6</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Total de expedientes	26	19	13	10	8	12	8	6
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Total de expedientes	26	19	13	10	8	12	8	6													
Obras derivadas de actas desfavorables en Inspección Técnica de Edificios.	Total de obras	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Total de obras</th><td>1.244</td><td>1.648</td><td>1.927</td><td>3.585</td><td>4.292</td><td>4.859</td><td>4.550</td><td>3.483</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Total de obras	1.244	1.648	1.927	3.585	4.292	4.859	4.550	3.483
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Total de obras	1.244	1.648	1.927	3.585	4.292	4.859	4.550	3.483													

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Porcentaje de actas favorables en Inspección Técnica de Edificios.	Porcentaje de actas	GM	
Satisfacción ciudadana con la conservación de monumentos y del patrimonio histórico-artístico de la ciudad.	Media (escala 0-10)	GM	
Satisfacción con la conservación y rehabilitación de los edificios.	Media (escala 0-10)	GM	

Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal

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 2013 era el siguiente:

Proyectos	Objetivos estratégicos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Barrios en remodelación	Proseguir un nuevo modelo urbanístico que sustente la ciudad del futuro	5	-	5	-	-
Madrid y su centro de vanguardia	Proseguir un nuevo modelo urbanístico que sustente la ciudad del futuro	3	-	3	-	-
	Transformar el centro urbano en un espacio más habitable, integrado y competitivo					
Nuevos desarrollos urbanos	Desplegar una política de vivienda universalista, sostenible y equitativa	7	-	5	-	2
	Proseguir un nuevo modelo urbanístico que sustente la ciudad del futuro					
Revisión del Plan General de	Favorecer un desarrollo equilibrado del territorio	6	1	3	1	1

Proyectos	Objetivos estratégicos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Ordenación Urbana	basado en un crecimiento sostenible					
	Consolidar a Madrid como centro de la actividad económica de España y uno de los más relevantes de Europa					
	Extender a toda la sociedad el compromiso con la sostenibilidad					
	Proseguir un nuevo modelo urbanístico que sustente la ciudad del futuro					
Total		21	1	16	1	3

Compromisos de Calidad

El Área de Acción de Urbanismo no cuenta en 2013 con Carta de Servicios aprobada.

Opinión de la ciudadanía

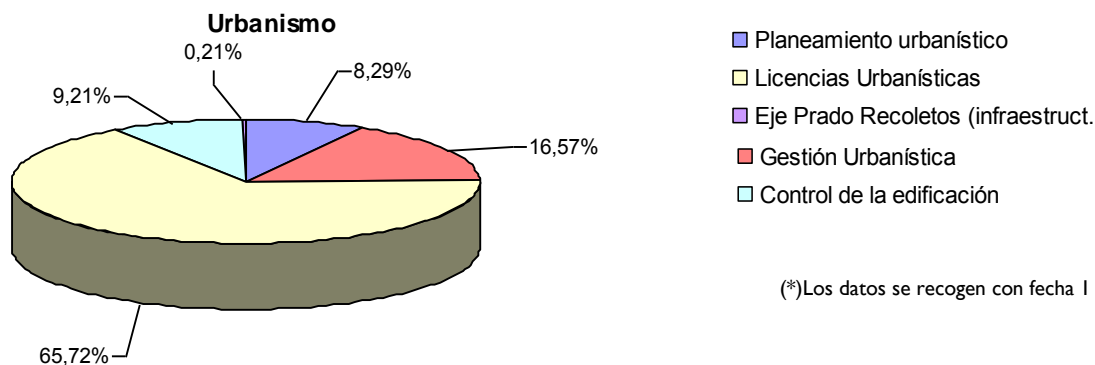
Desde el Área de Acción de Urbanismo en 2013 no se ha realizado ningún estudio orientado específicamente a conocer la opinión de la ciudadanía.

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, reclamaciones y felicitaciones formuladas suponen el **3,04 %** (1.412) del total de las tramitadas en 2013. Incluye Infraestructuras que es un área de acción que en 2012 se integra en Urbanismo. (1.412 = 1.409 Urbanismo + 3 Infraestructuras). Por tipo de escrito se han recibido 203 sugerencias, 1.190 reclamaciones y 19 felicitaciones.

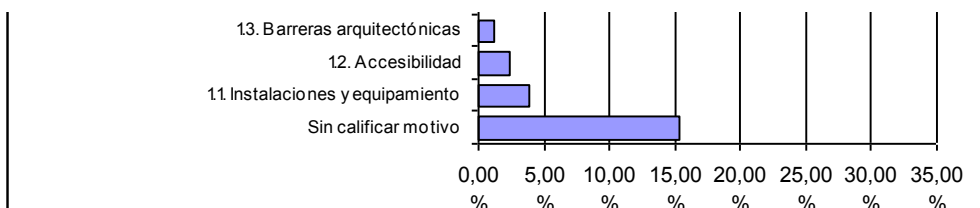
El desglose por **submaterias** de las tramitadas en aplicación municipal SYR es el siguiente:

SUBMATERIA	SOLICITUDES	PORCENTAJE
Planeamiento urbanístico	117	8,29%
Gestión Urbanística	234	16,57%
Licencias Urbanísticas	928	65,72%
Control de la edificación	130	9,21%
Eje Prado Recoletos (infraestruct.)	3	0,21%
Total	1.412	100,00%

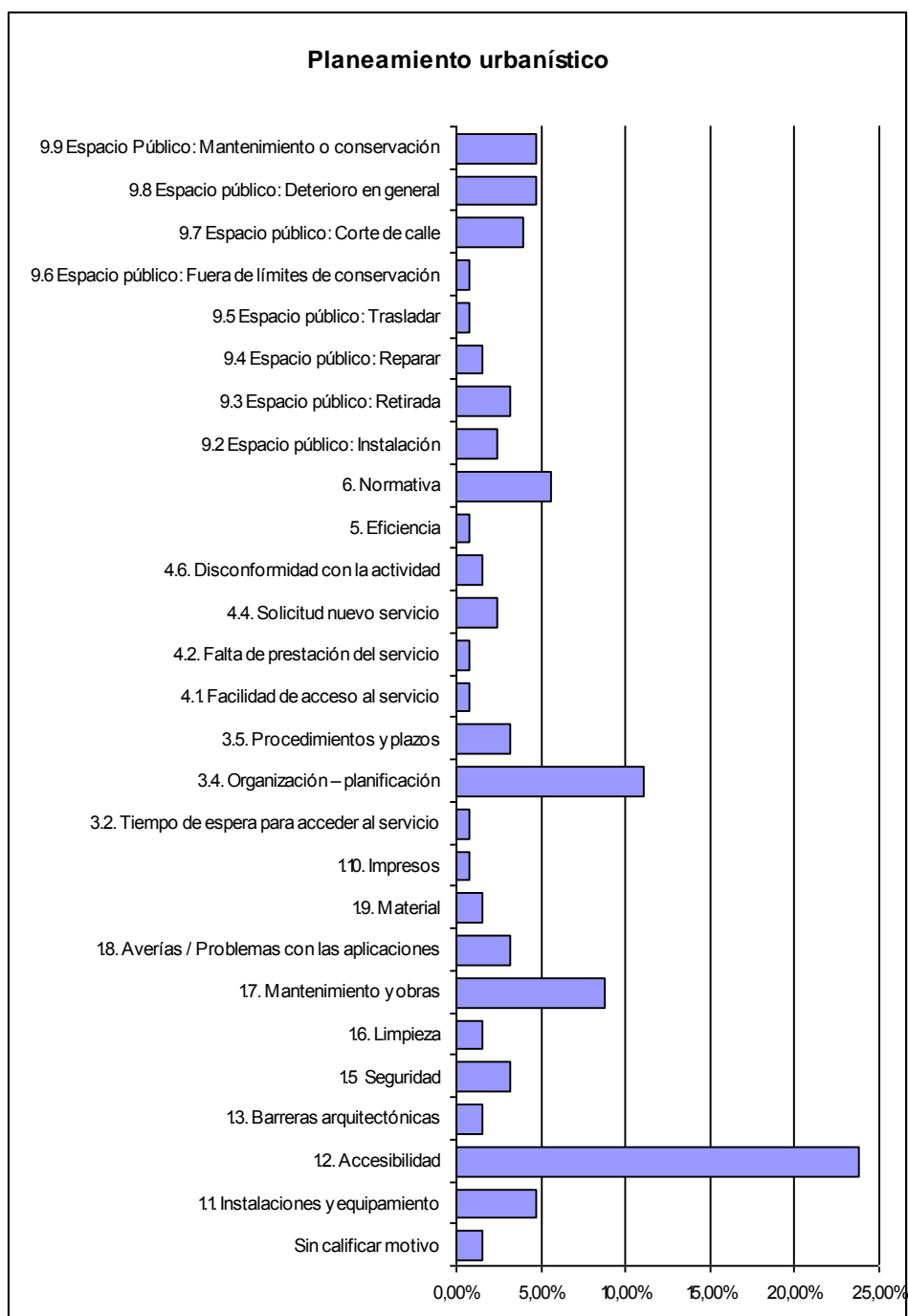


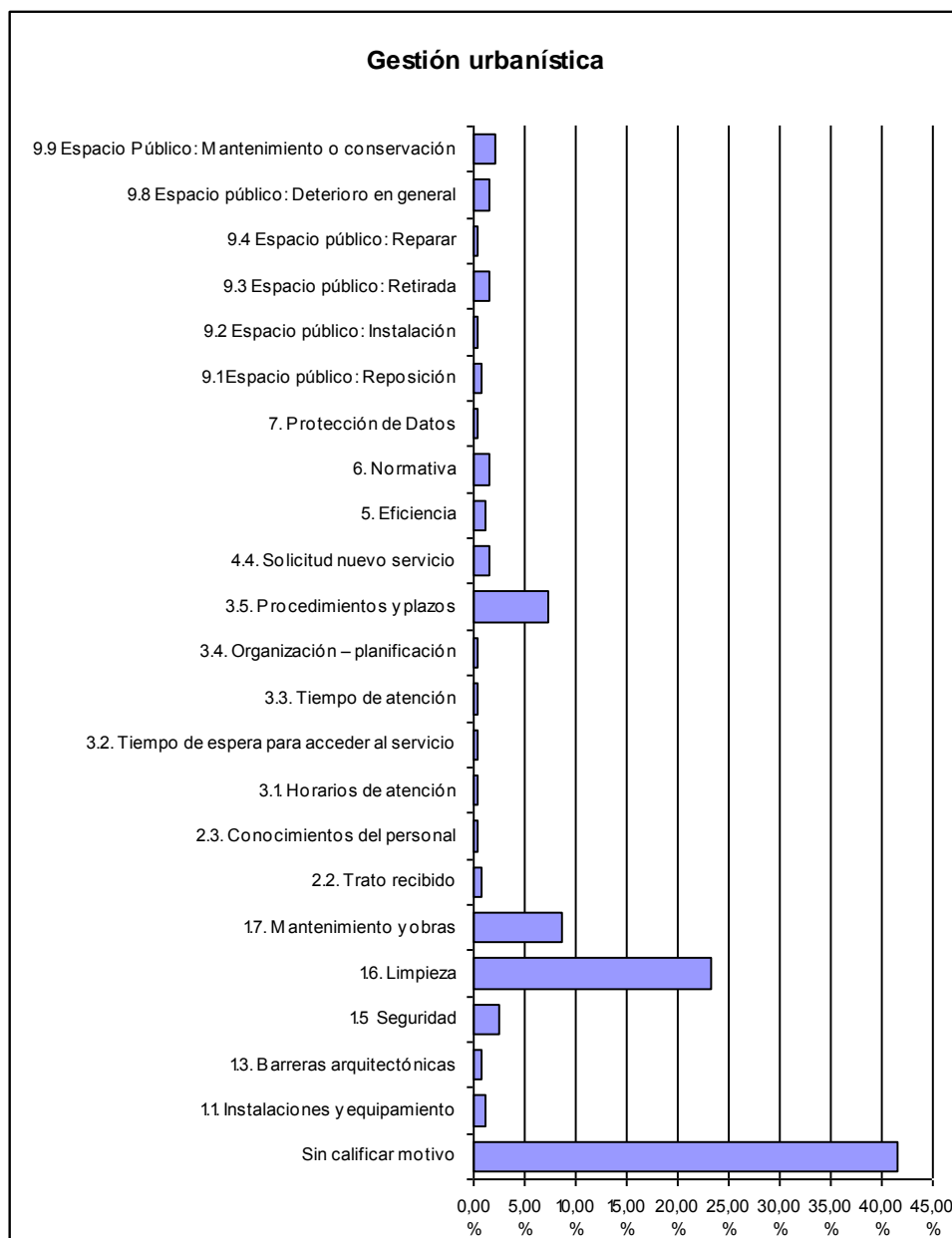
Los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR para toda el Área de Acción, son los siguientes:

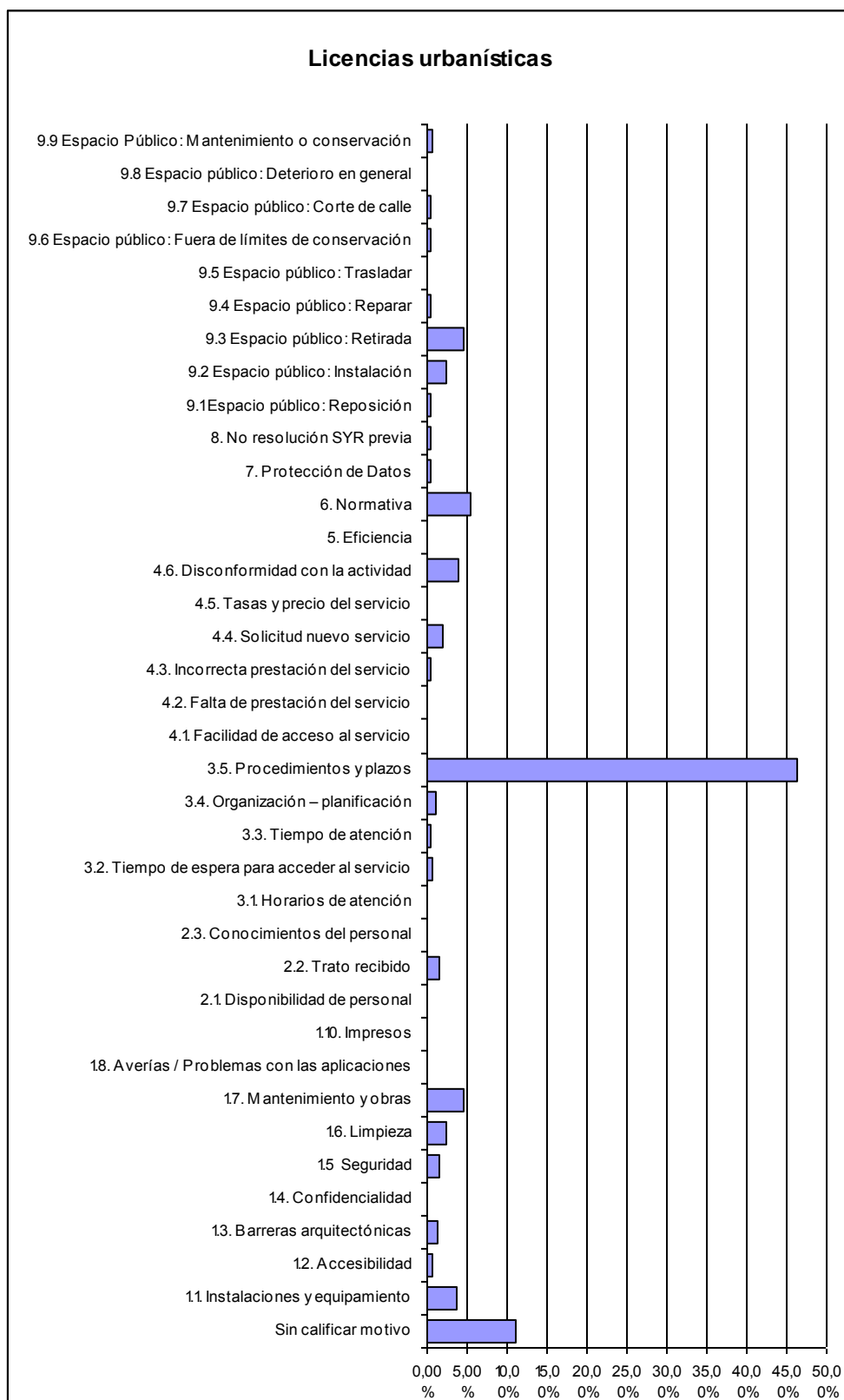


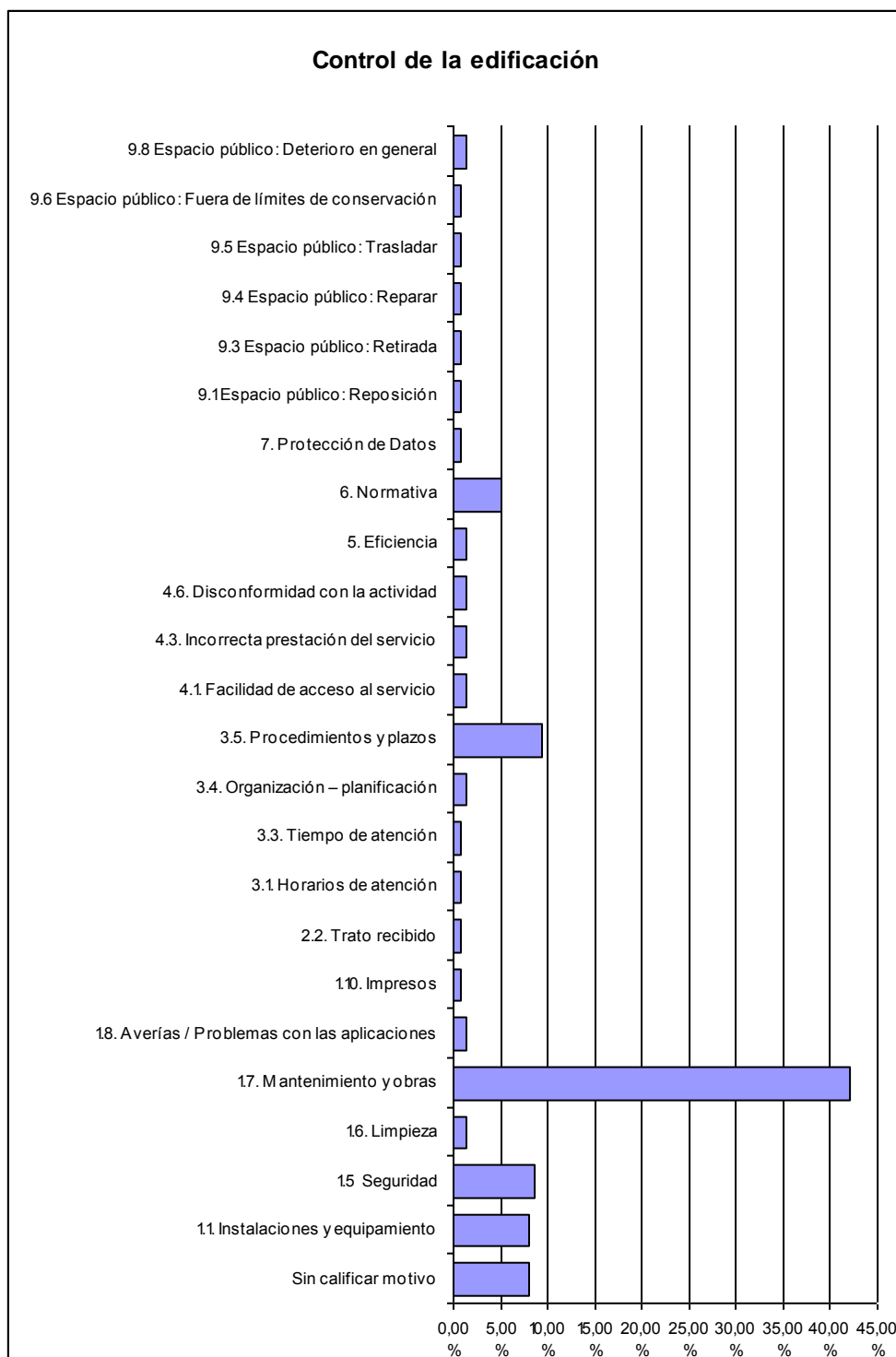


Centrándonos en las **submaterias** que han tenido más de **100 solicitudes**, los **motivos de presentación** de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR han sido los siguientes:









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

Submateria	Tiempo medio contestación	Contestadas (01/04/2014)	Total Submateria	Sin contestar	% menos 15 días	% menor o igual a 30 días
Planeamiento urbanístico	29,48	115	117	2	52,76	70,08
Gestión Urbanística	63,04	208	234	26	24,22	38,28
Licencias Urbanísticas	39,89	906	928	22	25,41	50,41
Control de la edificación	58,68	123	130	7	20,63	33,33
Eje Prado-Recoletos (infraestruct.)	70,95	3	3	0	0,00	0,00

2.17. Vivienda

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:

- Promoción de políticas de vivienda protegida en régimen de venta o alquiler, adaptadas a las necesidades de sus demandantes: jóvenes, mayores, discapacitados y colectivos con problemas específicos.
- 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 del Servicio Municipal de Alquiler.
- Información y asesoramiento en materia de contratos, ayudas y financiación para la adquisición, alquiler o rehabilitación de viviendas.
- Intermediación entre los propietarios de viviendas susceptibles de ser alquiladas y los futuros inquilinos, prestándoles apoyo y asesoramiento profesional, realizando labores de mediación si se produjeran desacuerdos y aportando garantías a las partes si hubiera incumplimientos.

Estructura orgánica 2013



Presupuesto del Área de Acción “Vivienda”

Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Vivienda en 2013	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	116.684.227,43 €
Empresas Municipales	105.259.326,00 €

Total Ayuntamiento, Organismos Autónomos y Empresas Municipales	221.943.553,43 €
Eliminaciones	-84.891.513,90 €
Total consolidado	137.052.039,53 €

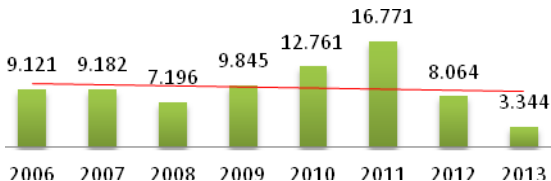
Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayuntamiento de Madrid y los OAAA por programas presupuestarios para el Área de Acción de “Vivienda”.

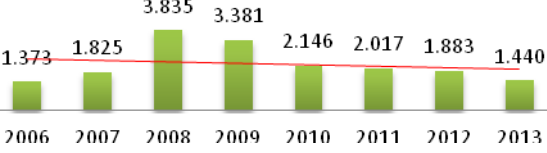
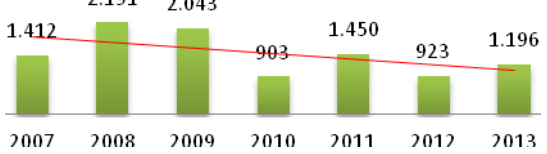
Datos consolidados con eliminaciones a Empresas.

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con programas prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
15000	DIREC. Y GESTIÓN ADMTVA. DE URBANISMO Y VIVIENDA	5.678.091,48	-302.786,1	5.375.305,4
15103	EJECUCIÓN Y CONTROL DE LA EDIFICACIÓN	23.366.807,87		23.366.807,9
15201	VIVIENDA	87.230.221,16	-84.588.727,8	2.641.493,3
91206	ÁREA DE GOBIERNO DE URBANISMO Y VIVIENDA	409.106,92		409.106,9
Total Vivienda		116.684.227,43	-84.891.513,90	31.792.713,53

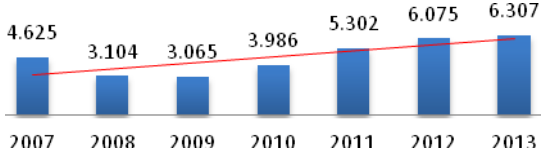
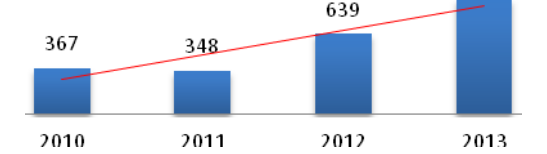
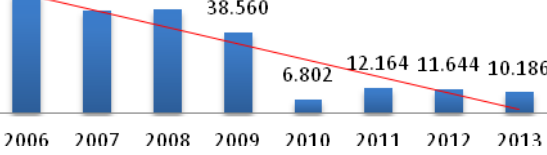
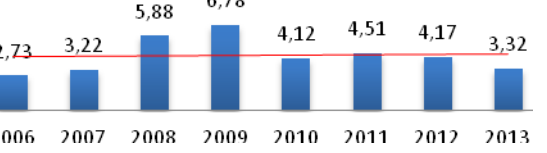
Principales indicadores

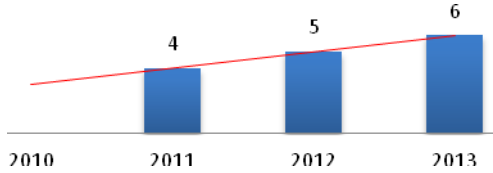
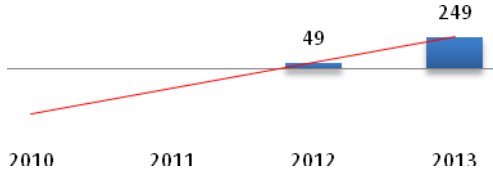
Indicadores Estratégicos

EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO		
CIUDAD COHESIONADA	Desplegar una política de vivienda universalista, sostenible y equitativa		
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Actuaciones de rehabilitación con ayudas públicas en la Ciudad de Madrid.	Total de viviendas	GM	

Viviendas gestionadas por el Servicio Municipal de Alquiler.	<i>Total de viviendas</i>	<i>GM</i>	
Viviendas protegidas entregadas por la EMVS.	<i>Total de viviendas</i>	<i>GM</i>	
Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal			

Indicadores de acción

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Actuaciones de rehabilitación en la almendra central.	<i>Total de viviendas</i>	<i>GM</i>	
Actuaciones de rehabilitación sostenible en edificación consolidada.	<i>Total de actuaciones</i>	<i>GM</i>	
Consultas atendidas por la Oficina de Información de Vivienda.	<i>Total de consultas</i>	<i>GM</i>	
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Vivienda.	<i>Porcentaje</i>	<i>GM</i>	

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Proyectos de I+D desarrollados en urbanismo y vivienda.	Total de proyectos	GM	
Viviendas cedidas en régimen de arrendamiento para población en grave situación de exclusión social.	Total viviendas	GM	

Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal

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 2013 era el siguiente:

Proyectos	Objetivos estratégicos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Ecobarrios	Desplegar una política de vivienda universalista, sostenible y equitativa	2	-	1	-	1
Lucha contra la exclusión residencial	Avanzar hacia una sociedad cada vez más cohesionada con igualdad de oportunidades para desarrollar proyectos vitales	6	1	5	-	-
	Desplegar una política de vivienda universalista, sostenible y equitativa					
Nuevos ámbitos de reciclaje urbano	Proseguir un nuevo modelo urbanístico que sustente la ciudad del futuro	3	-	2	-	1
	Transformar el centro urbano en un espacio más habitable, integrado y competitivo					
	Desplegar una política de vivienda universalista, sostenible y equitativa					
	Favorecer un desarrollo equilibrado del territorio basado en un crecimiento sostenible					

Proyectos	Objetivos estratégicos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Promoción pública de compra y alquiler de vivienda	Avanzar hacia una sociedad cada vez más cohesionada con igualdad de oportunidades para desarrollar proyectos vitales	4	1	2	-	1
	Desplegar una política de vivienda universalista, sostenible y equitativa					
Rehabilitación de las viviendas	Desplegar una política de vivienda universalista, sostenible y equitativa	4	3	-	-	-
	Favorecer un desarrollo equilibrado del territorio basado en un crecimiento sostenible					
Viviendas sostenibles y nuevas formas de habitar	Desplegar una política de vivienda universalista, sostenible y equitativa	6	-	5	-	1
Total		25	3	18	-	4

Compromisos de Calidad

El Área de Acción de Vivienda no cuenta en 2013 con Carta de Servicios aprobada.

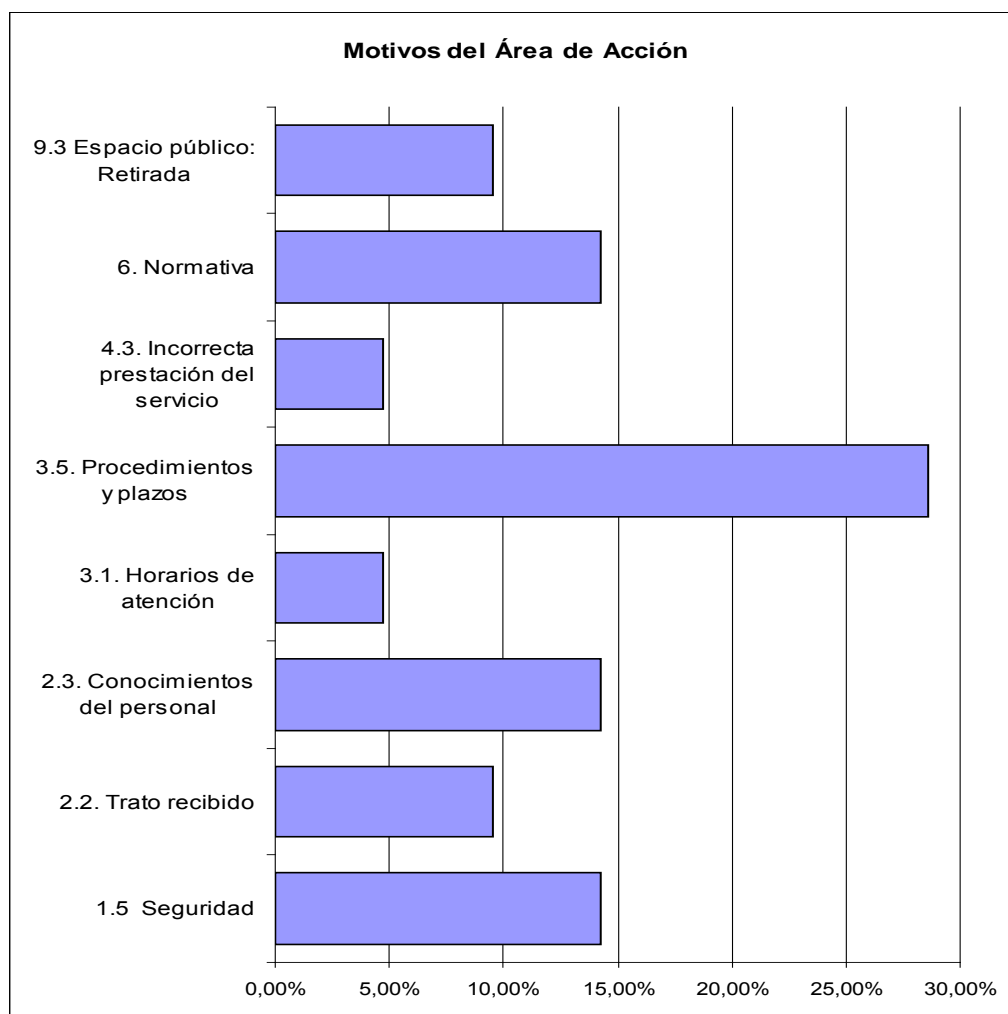
Opinión de la ciudadanía

Desde el Área de Acción de Vivienda en 2013 no se ha realizado ningún estudio orientado específicamente a conocer la opinión de la ciudadanía.

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, reclamaciones y felicitaciones formuladas suponen el **0,83 %** (384) del total de las tramitadas en 2013 (384 = 21 materia SYR Vivienda + 363 a la EMVS). Por tipo de escrito, en SYR se han recibido 1 sugerencia, 15 reclamaciones y 5 felicitaciones.

Los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR para el Área de Acción, son los siguientes:



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

Submateria	Tiempo medio contestación	Contestadas (01/04/2014)	Total Submateria	Sin contestar	% menos 15 días	% menor o igual a 30 días
Vivienda	11,94	21	21	0	77,50	86,25

2.18. Administración de la Ciudad

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.

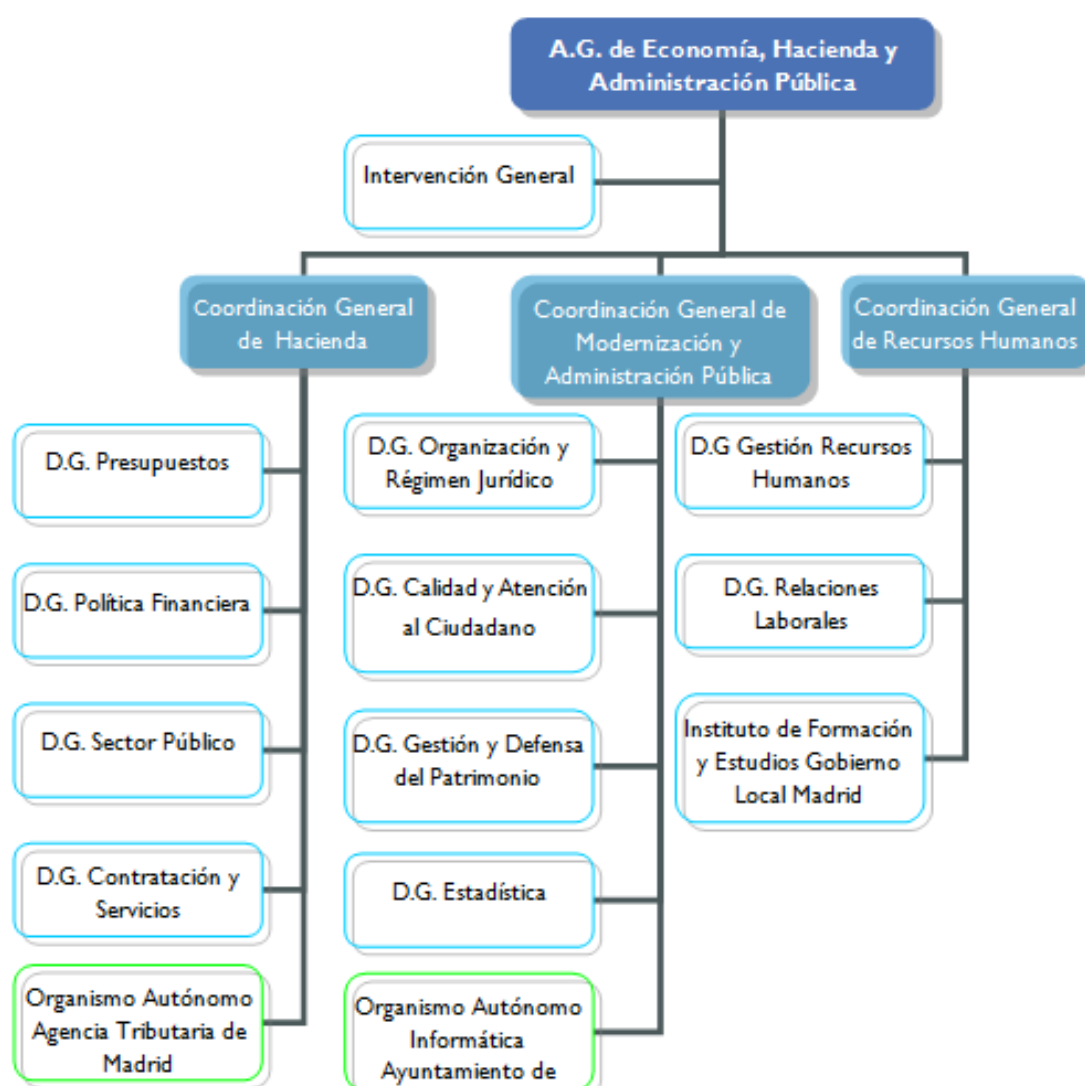
- Coordinación, seguimiento y control de la actuación de los organismos públicos y sociedades mercantiles municipales.
- Coordinación de la contratación administrativa y la contratación centralizada de publicidad, promoción, divulgación y anuncios.
- Dirección y coordinación de los consumos de gas, agua 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.

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.
- Gestión de la intranet municipal.

Estructura orgánica 2013


Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayuntamiento de Madrid y los OAAA por programas presupuestarios para el Área de Acción de “Administración de la Ciudad”.


Datos consolidados con eliminaciones a Empresas.

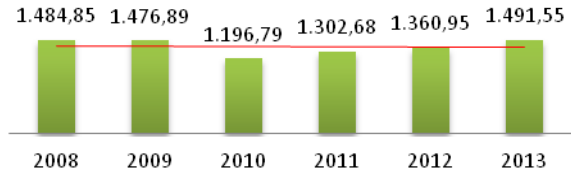
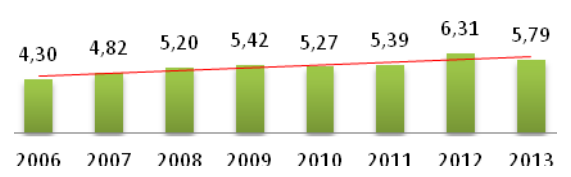
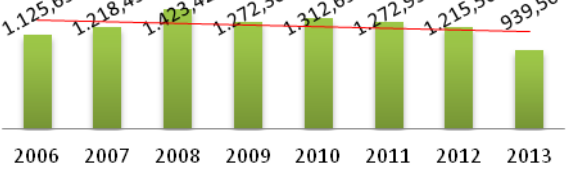
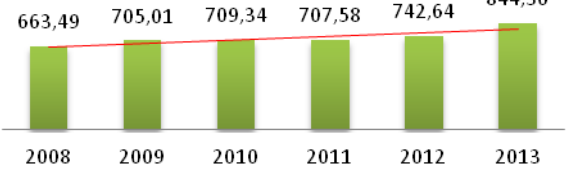
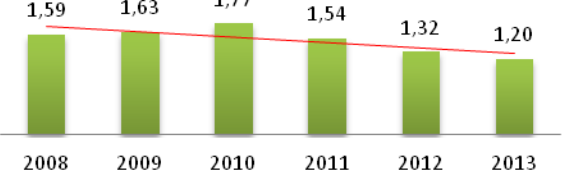
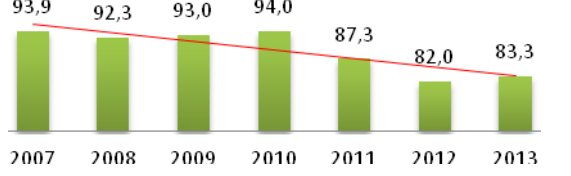
ÁREA DE ACCIÓN	PROGRAMAS	DESCRIPCIÓN PROGRAMA	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS (con programas prorrateados)	ELIMINACIONES DE SOCIEDADES	OBLIGACIONES-ELIMINACIONES
Administración de la Ciudad	1111	ENDEUDAMIENTO	250.241.060,31		250.241.060,3
	22101	ACCIÓN SOCIAL PARA EMPLEADOS	18.284.382,78		18.284.382,8
	49101	SERVICIOS INFORMÁTICOS Y COMUNICACIONES	72.884.301,57		72.884.301,6
	91100	SECRETARÍA GENERAL DEL PLENO	1.867.005,93		1.867.005,9
	91101	GRUPOS POLÍTICOS MUNICIPALES	9.120.708,47		9.120.708,5
	91200	OFICINA DEL SECRETARIO DE LA JUNTA DE GOBIERNO	815.049,16		815.049,2
	91201	ALCALDÍA	578.556,42		578.556,4
	91202	VICEALCALDÍA	49.571,59		49.571,6
	91203	ÁREA DE GOB. DE COORDINACIÓN INSTITUCIONAL	533.263,23		533.263,2
	91205	ÁREA DE ESTUDIOS	23.002,43		23.002,4
	91209	ÁREA DE GOB. DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMÓN. PÚBLICA	873.923,66		873.923,7
	91216	PRESIDENCIA DEL PLENO	384.146,30		384.146,3
	91217	ÁREA DE COMUNICACIÓN	37.033,05		37.033,1
	91220	CONCEJALÍA-PRESIDENCIA DEL DISTRITO	7.227.454,58		7.227.454,6
	92000	DIR. Y GEST. ADV. COORDINACIÓN GRAL DE LA ALCALDÍA	7.936.590,64		7.936.590,6
	92001	DIREC. Y GESTIÓN ADMTVA. DEL DISTRITO	72.206.802,53		72.206.802,5
	92002	ORGANIZACIÓN Y RÉGIMEN JURÍDICO	6.505.658,05		6.505.658,1
	92003	CONTRATACIÓN Y SERVICIOS	53.517.745,11		53.517.745,1
	92004	FORMACIÓN DE PERSONAL	2.843.321,43		2.843.321,4
	92005	RELACIONES LABORALES	6.224.969,43		6.224.969,4
	92006	CALIDAD Y ADMINÓN ELECTRÓNICA	3.257.975,29		3.257.975,3
	92007	GESTIÓN DE PERSONAL	14.554.322,80		14.554.322,8
	92008	INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS	657.545,62		657.545,6
	92009	ASESORÍA JURÍDICA	4.081.811,59		4.081.811,6
	92010	OFICINA DE LA PRESIDENCIA DEL PLENO	3.287.467,56		3.287.467,6
	92201	RELACIONES CON EL PLENO Y LOS DISTRITOS	443.418,48		443.418,5
	92203	COORDINACIÓN GENERAL DE ESTUDIOS	113.494,90		113.494,9
92205	RELACIONES ADMINISTRATIVAS	828.738,38		828.738,4	

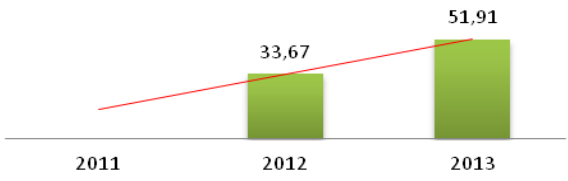
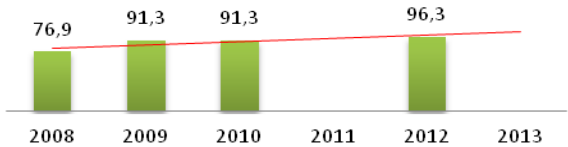
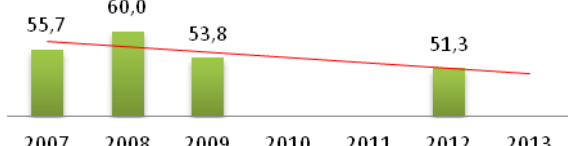
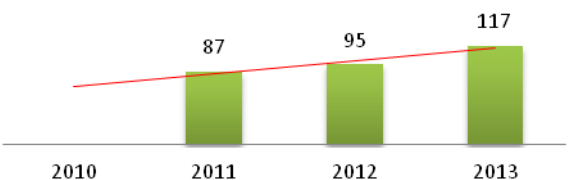
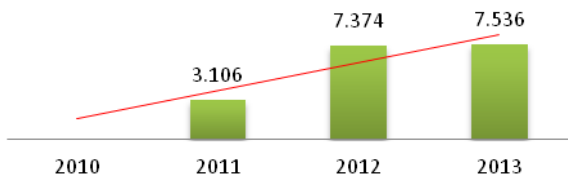
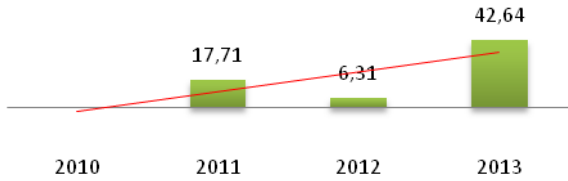
ÁREA DE ACCIÓN	PROGRAMAS	DESCRIPCIÓN PROGRAMA	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS (con programas prorrateados)	ELIMINACIONES DE SOCIEDADES	OBLIGACIONES-ELIMINACIONES
	92206	COORDINACIÓN GENERAL DE LA ALCALDÍA	2.388.754,36		2.388.754,4
	92301	ESTADÍSTICA	2.343.394,67		2.343.394,7
	92701	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	4.325.203,30		4.325.203,3
	92901	CRÉDITOS GLOBALES	0,00		0,0
	93100	DIREC.Y GEST ADMTVA. ECONOM, HDA. Y ADMÓN. PÚBLICA	21.123.567,20		21.123.567,2
	93101	PROGRAMACIÓN Y PRESUPUESTACIÓN	2.243.361,05		2.243.361,1
	93102	CONTROL INTERNO Y CONTABILIDAD	16.265.939,50		16.265.939,5
	93104	COLABORACIÓN PÚBLICO PRIVADA E INNOVACIÓN SOCIAL	560.974,44		560.974,4
	93105	SECTOR PÚBLICO	716.015,92		716.015,9
	93200	GESTIÓN TRIBUTARIA	48.409.851,28		48.409.851,3
	93201	RECLAMACIONES ECONÓMICO-ADMINISTRATIVAS	3.005.818,84		3.005.818,8
	93202	GESTIÓN Y DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE	614.985,61		614.985,6
	93301	GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO	18.208.371,07		18.208.371,1
	93302	EDIFICIOS	33.693.757,07		33.693.757,1
	93401	POLÍTICA FINANCIERA	2.614.457,83		2.614.457,8
	93405	TESORERÍA	1.953.263,55		1.953.263,6
	Total Administración de la Ciudad		697.847.036,98		697.847.036,98

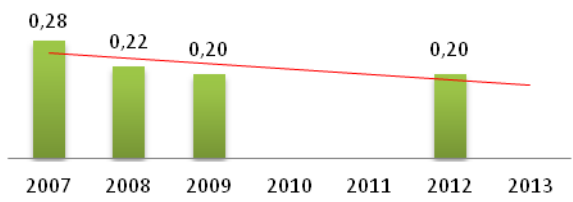
Principales indicadores

Indicadores Estratégicos

EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO			
CIUDAD BIEN GOVERNADA	Ejecutar una política fiscal y una gestión económica que garantice la sostenibilidad financiera municipal			
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución	
Beneficios fiscales obligatorios en los impuestos locales.	Porcentaje de beneficios fiscales legalmente obligatorios	GM		

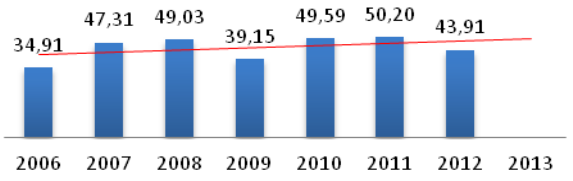
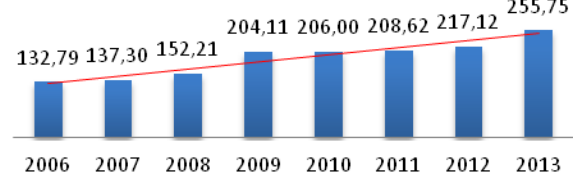
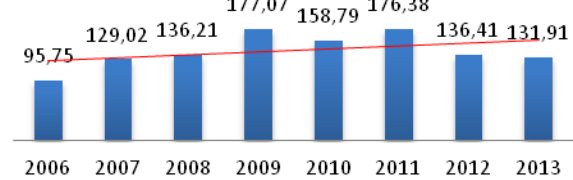
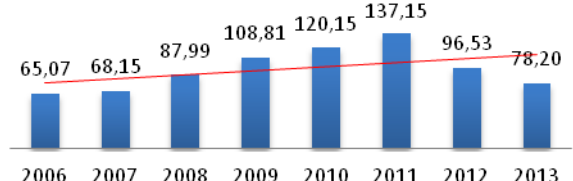
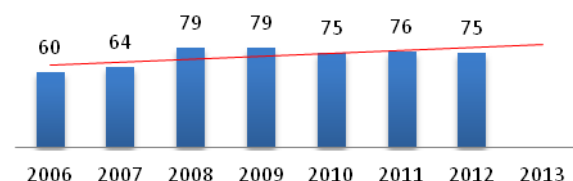
Cuantía de los ingresos por impuestos estatales cedidos a Madrid.	<i>Millones de euros</i>	C	
Deuda a 31 de diciembre sobre el PIB.	<i>Porcentaje sobre el PIB</i>	GM	
Gasto operativo por habitante.	<i>Euros x hab</i>	GM	
Ingresos fiscales por habitante.	<i>Euros x hab</i>	GM	
EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO		
CIUDAD BIEN GOBERNADA	Progresar en una organización pública guiada por la eficacia, la eficiencia, la calidad y la transparencia		
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Coste de la recaudación.	<i>Coste x 100 euros de ingresos</i>	GM	
Grado de cumplimiento de los compromisos recogidos en las Cartas de Servicios.	<i>Porcentaje de indicadores cumplidos</i>	GM	

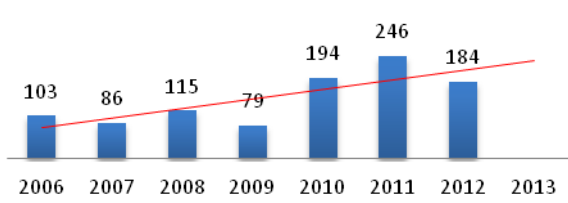
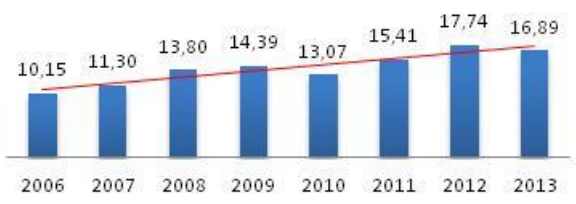
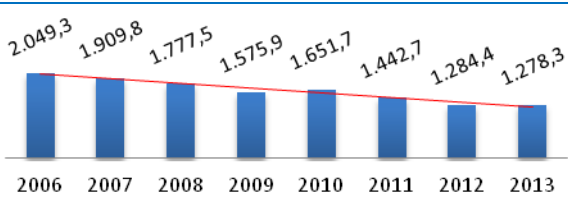
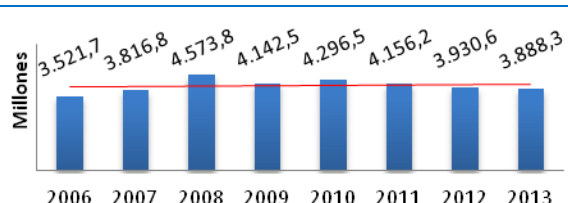
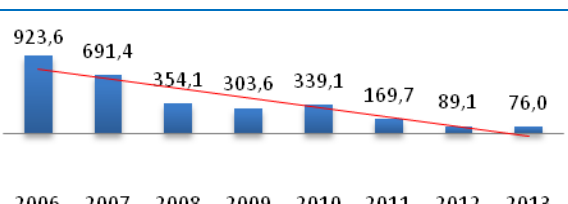
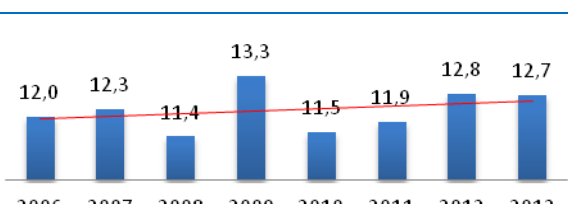
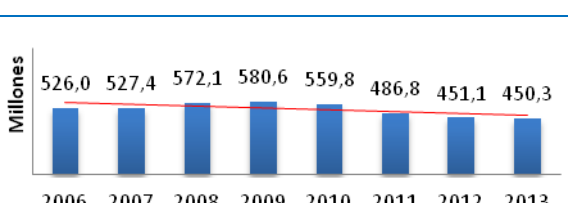
Grado de cumplimiento del Programa Operativo de Gobierno 2011-2015.	<i>Porcentaje de cumplimiento</i>	GM	
Puntuación de Madrid en el Índice de Transparencia en los Ayuntamientos.	<i>Puntuación (escala 0-100)</i>	GM	
Satisfacción ciudadana con la gestión del Ayuntamiento de Madrid.	<i>Índice (escala 0-100)</i>	GM	
EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO		
CIUDAD BIEN GOBERNADA	Consolidar una relación con el ciudadano accesible y proactiva		
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Disponibilidad de servicios en línea.	<i>Total de gestiones</i>	GM	
Uso del registro electrónico.	<i>Total de anotaciones</i>	GM	
Incremento de trámites tributarios telemáticos.	<i>Incremento porcentual</i>	GM	
EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO		
CIUDAD COHESIONADA	Favorecer un desarrollo equilibrado del territorio basado en un crecimiento sostenible		

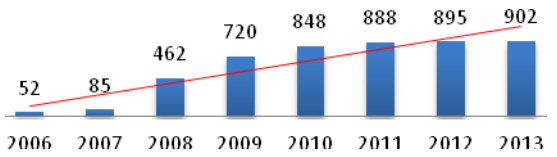
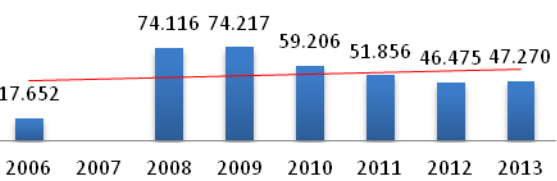
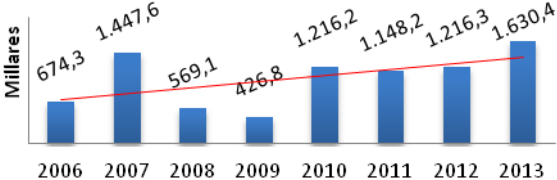
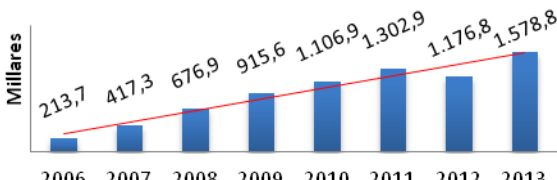
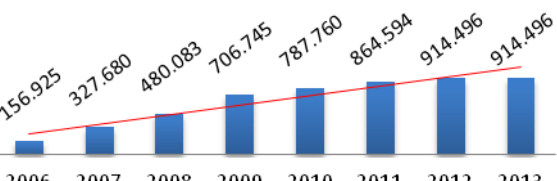
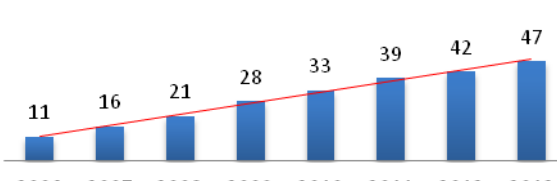
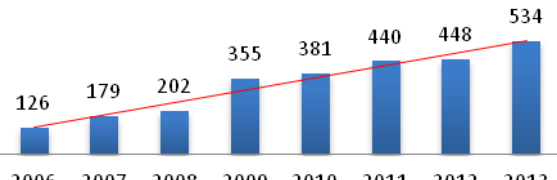
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Diferencia interdistrital en la percepción de la calidad de vida en la Ciudad.	Índice (escala 0-1)	C	

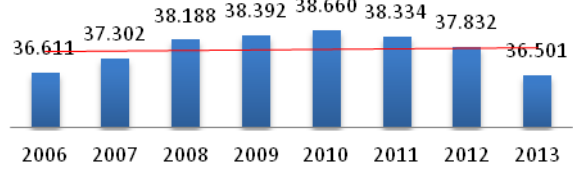
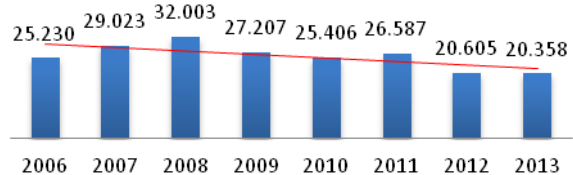
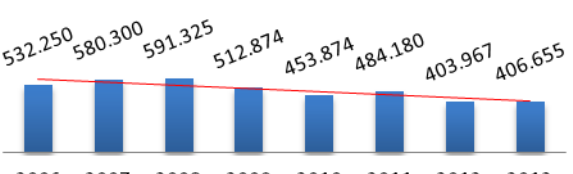
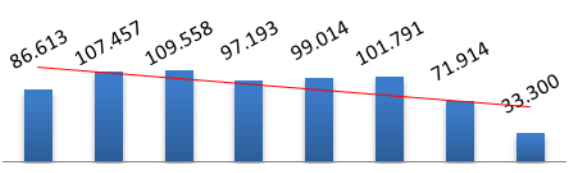
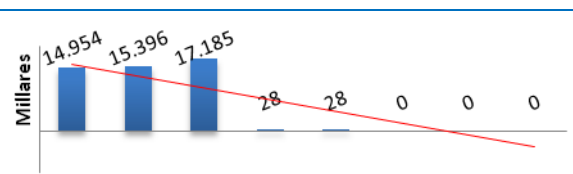
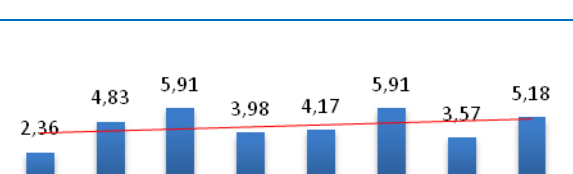
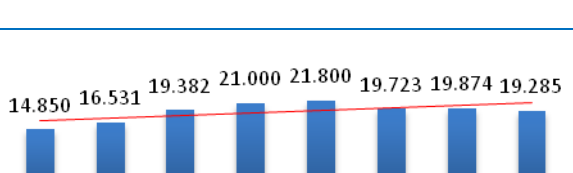
Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal

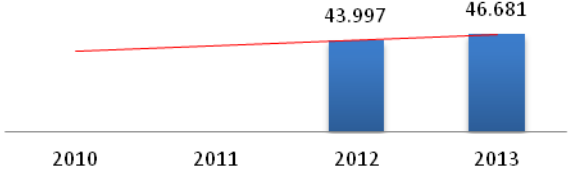
Indicadores de acción

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Autonomía fiscal.	Porcentaje de ingresos tributarios	GM	
Recaudación ejecutiva.	Millones de euros	GM	
Derechos contraídos en la lucha contra el fraude fiscal.	Millones de euros	GM	
Derechos liquidados por la inspección tributaria.	Millones de euros	GM	
Periodo medio de cobro.	Media de días	GM	

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Periodo medio de pago.	Media de días	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>103</td><td>86</td><td>115</td><td>79</td><td>194</td><td>246</td><td>184</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Valor	103	86	115	79	194	246	184		
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012														
Valor	103	86	115	79	194	246	184														
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Administración de la Ciudad.	Porcentaje	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>10,15</td><td>11,30</td><td>13,80</td><td>14,39</td><td>13,07</td><td>15,41</td><td>17,74</td><td>16,89</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	10,15	11,30	13,80	14,39	13,07	15,41	17,74	16,89
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	10,15	11,30	13,80	14,39	13,07	15,41	17,74	16,89													
Gasto no financiero por habitante.	Euros x hab	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>2.049,3</td><td>1.909,8</td><td>1.777,5</td><td>1.575,9</td><td>1.651,7</td><td>1.442,7</td><td>1.284,4</td><td>1.278,3</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	2.049,3	1.909,8	1.777,5	1.575,9	1.651,7	1.442,7	1.284,4	1.278,3
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	2.049,3	1.909,8	1.777,5	1.575,9	1.651,7	1.442,7	1.284,4	1.278,3													
Gastos operativos de los servicios.	Total en miles de euros	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>3.521,7</td><td>3.816,8</td><td>4.573,8</td><td>4.142,5</td><td>4.296,5</td><td>4.156,2</td><td>3.930,6</td><td>3.888,3</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	3.521,7	3.816,8	4.573,8	4.142,5	4.296,5	4.156,2	3.930,6	3.888,3
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	3.521,7	3.816,8	4.573,8	4.142,5	4.296,5	4.156,2	3.930,6	3.888,3													
Inversión por habitante.	Euros x hab	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>923,6</td><td>691,4</td><td>354,1</td><td>303,6</td><td>339,1</td><td>169,7</td><td>89,1</td><td>76,0</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	923,6	691,4	354,1	303,6	339,1	169,7	89,1	76,0
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	923,6	691,4	354,1	303,6	339,1	169,7	89,1	76,0													
Porcentaje de los recursos presupuestarios gestionados por los Distritos.	Porcentaje sobre el presupuesto municipal	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>12,0</td><td>12,3</td><td>11,4</td><td>13,3</td><td>11,5</td><td>11,9</td><td>12,8</td><td>12,7</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	12,0	12,3	11,4	13,3	11,5	11,9	12,8	12,7
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	12,0	12,3	11,4	13,3	11,5	11,9	12,8	12,7													
Recursos presupuestarios gestionados por los Distritos.	Total en miles de euros	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>526,0</td><td>527,4</td><td>572,1</td><td>580,6</td><td>559,8</td><td>486,8</td><td>451,1</td><td>450,3</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	526,0	527,4	572,1	580,6	559,8	486,8	451,1	450,3
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	526,0	527,4	572,1	580,6	559,8	486,8	451,1	450,3													

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Gestión electrónica de procedimientos.	Total procedimientos	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>52</td><td>85</td><td>462</td><td>720</td><td>848</td><td>888</td><td>895</td><td>902</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	52	85	462	720	848	888	895	902
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	52	85	462	720	848	888	895	902													
Consultas a servicios de información a través del portal web madrid.es	Miles de consultas	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>17.652</td><td></td><td>74.116</td><td>74.217</td><td>59.206</td><td>51.856</td><td>46.475</td><td>47.270</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	17.652		74.116	74.217	59.206	51.856	46.475	47.270
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	17.652		74.116	74.217	59.206	51.856	46.475	47.270													
Gestiones realizadas a través del portal web madrid.es	Total gestiones	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>674,3</td><td>1.447,6</td><td>569,1</td><td>426,8</td><td>1.216,2</td><td>1.148,2</td><td>1.216,3</td><td>1.630,4</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	674,3	1.447,6	569,1	426,8	1.216,2	1.148,2	1.216,3	1.630,4
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	674,3	1.447,6	569,1	426,8	1.216,2	1.148,2	1.216,3	1.630,4													
Gestiones tributarias realizadas a través de la web.	Total de trámites	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>213,7</td><td>417,3</td><td>676,9</td><td>915,6</td><td>1.106,9</td><td>1.302,9</td><td>1.176,8</td><td>1.578,8</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	213,7	417,3	676,9	915,6	1.106,9	1.302,9	1.176,8	1.578,8
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	213,7	417,3	676,9	915,6	1.106,9	1.302,9	1.176,8	1.578,8													
Pagos tramitados a través del portal web munimadrid.es	Total de pagos	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>156.925</td><td>327.680</td><td>480.083</td><td>706.745</td><td>787.760</td><td>864.594</td><td>914.496</td><td>914.496</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	156.925	327.680	480.083	706.745	787.760	864.594	914.496	914.496
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	156.925	327.680	480.083	706.745	787.760	864.594	914.496	914.496													
Cartas de Servicios aprobadas.	Total de Cartas de Servicio	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>11</td><td>16</td><td>21</td><td>28</td><td>33</td><td>39</td><td>42</td><td>47</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	11	16	21	28	33	39	42	47
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	11	16	21	28	33	39	42	47													
Compromisos de calidad de las Cartas de Servicios.	Total de compromisos de calidad	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>126</td><td>179</td><td>202</td><td>355</td><td>381</td><td>440</td><td>448</td><td>534</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	126	179	202	355	381	440	448	534
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	126	179	202	355	381	440	448	534													

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Plantilla media municipal.	<i>Media anual de efectivos</i>	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>36.611</td><td>37.302</td><td>38.188</td><td>38.392</td><td>38.660</td><td>38.334</td><td>37.832</td><td>36.501</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	36.611	37.302	38.188	38.392	38.660	38.334	37.832	36.501
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	36.611	37.302	38.188	38.392	38.660	38.334	37.832	36.501													
Alumnos formados en los centros de formación interna del Ayuntamiento de Madrid.	<i>Total de alumnos</i>	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>25.230</td><td>29.023</td><td>32.003</td><td>27.207</td><td>25.406</td><td>26.587</td><td>20.605</td><td>20.358</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	25.230	29.023	32.003	27.207	25.406	26.587	20.605	20.358
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	25.230	29.023	32.003	27.207	25.406	26.587	20.605	20.358													
Horas de formación interna recibidas por el total de alumnos formados en los centros del Ayuntamiento de Madrid.	<i>Total de horas</i>	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>532.250</td><td>580.300</td><td>591.325</td><td>512.874</td><td>453.874</td><td>484.180</td><td>403.967</td><td>406.655</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	532.250	580.300	591.325	512.874	453.874	484.180	403.967	406.655
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	532.250	580.300	591.325	512.874	453.874	484.180	403.967	406.655													
Ayudas de acción social para empleados municipales.	<i>Total de solicitudes tramitadas</i>	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>86.613</td><td>107.457</td><td>109.558</td><td>97.193</td><td>99.014</td><td>101.791</td><td>71.914</td><td>33.300</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	86.613	107.457	109.558	97.193	99.014	101.791	71.914	33.300
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	86.613	107.457	109.558	97.193	99.014	101.791	71.914	33.300													
Fondos de negociación.	<i>Miles de Euros</i>	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>14.954</td><td>15.396</td><td>17.185</td><td>28</td><td>28</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	14.954	15.396	17.185	28	28	0	0	0
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	14.954	15.396	17.185	28	28	0	0	0													
Porcentaje de puestos incluidos en los procedimientos de provisión de puestos de trabajo.	<i>Porcentaje de puestos convocados</i>	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>2,36</td><td>4,83</td><td>5,91</td><td>3,98</td><td>4,17</td><td>5,91</td><td>3,57</td><td>5,18</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	2,36	4,83	5,91	3,98	4,17	5,91	3,57	5,18
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	2,36	4,83	5,91	3,98	4,17	5,91	3,57	5,18													
Usuarios únicos de la Intranet.	<i>Media de usuarios únicos</i>	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>14.850</td><td>16.531</td><td>19.382</td><td>21.000</td><td>21.800</td><td>19.723</td><td>19.874</td><td>19.285</td></tr> </table>	Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Valor	14.850	16.531	19.382	21.000	21.800	19.723	19.874	19.285
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013													
Valor	14.850	16.531	19.382	21.000	21.800	19.723	19.874	19.285													

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Páginas vistas/solicitadas en la Intranet.	<i>Total de páginas vistas en miles</i>	GM	

Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal

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 2013 era el siguiente:

Proyectos	Objetivos estratégicos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Cartas de Servicios	Progresar en una organización pública guiada por la eficacia, la eficiencia, la calidad y la transparencia	18	8	8	1	1
Competencias municipales, modelo organizativo y normativo	Progresar en una organización pública guiada por la eficacia, la eficiencia, la calidad y la transparencia	4	-	4	-	-
Contratación municipal sostenible y eficiente	Ejecutar una política fiscal y una gestión económica que garantice la sostenibilidad financiera municipal	10	4	5	1	-
Eficiencia e igualdad en la organización	Progresar en una organización pública guiada por la eficacia, la calidad y la transparencia	4	-	2	2	-
Evaluación de la percepción ciudadana		5	1	4	-	-
Evaluación interna de planes y programas		6	1	5	-	-
Formación de los empleados públicos		6	1	5	-	-
Mejora de Edificios Municipales	Ejecutar una política fiscal y una gestión económica que garantice la sostenibilidad	21	-	21	-	-
Nuevo modelo de financiación para el Ayuntamiento de Madrid		2	-	2	-	-
Partenariado público privado: Empresas por Madrid		5	1	4	-	-

Proyectos	Objetivos estratégicos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Plan de Ajuste 2012-2022	financiera municipal	4	-	4	-	-
Prevención de los riesgos laborales	Progresar en una organización pública guiada por la eficacia, la eficiencia, la calidad y la transparencia	3	1	2	-	-
Promoción del desarrollo profesional de los empleados públicos		4	-	2	2	-
Reducción del nivel de endeudamiento	Ejecutar una política fiscal y una gestión económica que garantice la sostenibilidad financiera municipal	2	-	2	-	-
Sistemas de calidad: Certificaciones externas	Progresar en una organización pública guiada por la eficacia, la eficiencia, la calidad y la transparencia	11	4	7	-	-
Transparencia y Buen Gobierno		4	1	3	-	-
Total		109	22	80	6	1

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. Como Anexo 2 de esta Memoria se recoge el [Informe 2013 de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid](#) en el que se detallan todos los compromisos, indicadores y datos correspondientes, de estas Cartas de Servicios tras su Evaluación 2013.

Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones Tributarias

Fecha Aprobación: 18 de mayo de 2006
 Fecha Evaluación 2013: 16 de mayo de 2014

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 (**Sugerencias y Reclamaciones Tributarias**), 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.

Compromisos	Totales	8
	Excluidos SyR	7
Indicadores	Totales	17
	Excluidos SyR	14
	Cumplidos	14
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	82'35%

Carta de Servicios de la Atención Integral al Contribuyente

Fecha Aprobación: 4 de enero de 2007

Fecha Evaluación 2013: 14 de mayo de 2014

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).

Compromisos	Totales	12
	Excluidos SyR	11
Indicadores	Totales	19
	Excluidos SyR	15
	Cumplidos	14
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	73'68%

Carta de Servicios del Padrón Municipal de Habitantes

Fecha Aprobación: 26 de diciembre de 2008

Fecha Evaluación 2013: 25 de junio de 2014

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.

Compromisos	Totales	10
	Excluidos SyR	9
Indicadores	Totales	22
	Excluidos SyR	18

	Cumplidos	21
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	95'45%

Carta de Servicios de Información Estadística de la Ciudad de Madrid

Fecha Aprobación: 26 de diciembre de 2008

Fecha Evaluación 2013: 25 de junio de 2014

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.

Compromisos	Totales	10
	Excluidos SyR	9
Indicadores	Totales	19
	Excluidos SyR	15
	Cumplidos	18
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	94'73%

Opinión de la ciudadanía

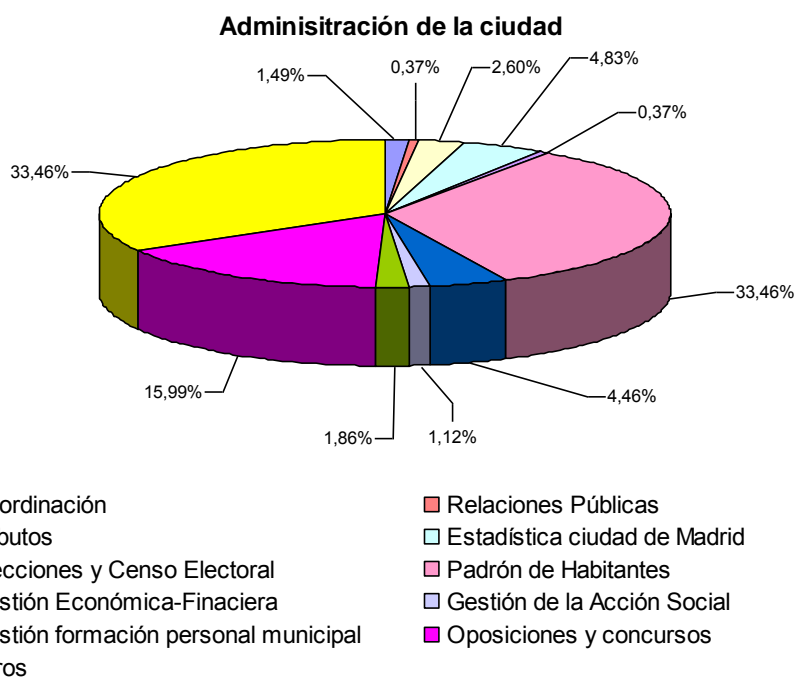
Desde el Área de Acción de Administración de la Ciudad en 2013 no se ha realizado ningún estudio orientado específicamente a conocer la opinión de la ciudadanía.

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 **10,30%** (4.785) del total de las tramitadas en 2013 (4.785 = 269 corresponden a SYR Administración de la Ciudad y Hacienda + 4.516 SYR Tributarias).

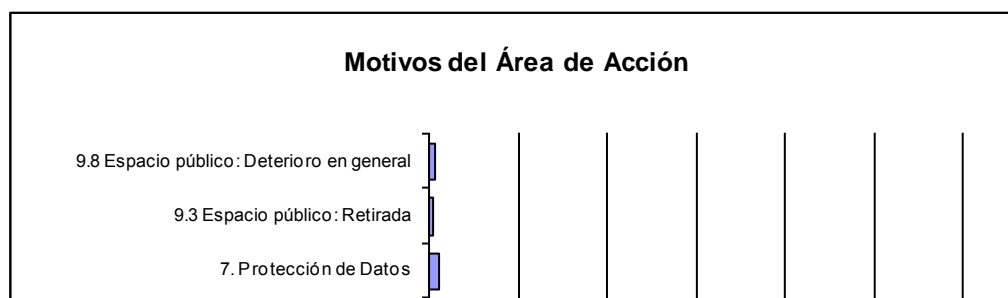
El desglose por **submaterias** de las tramitadas en aplicación municipal SYR, sin tener en cuenta las gestionadas por el procedimiento tributario (SyR Tributarias), es el siguiente:

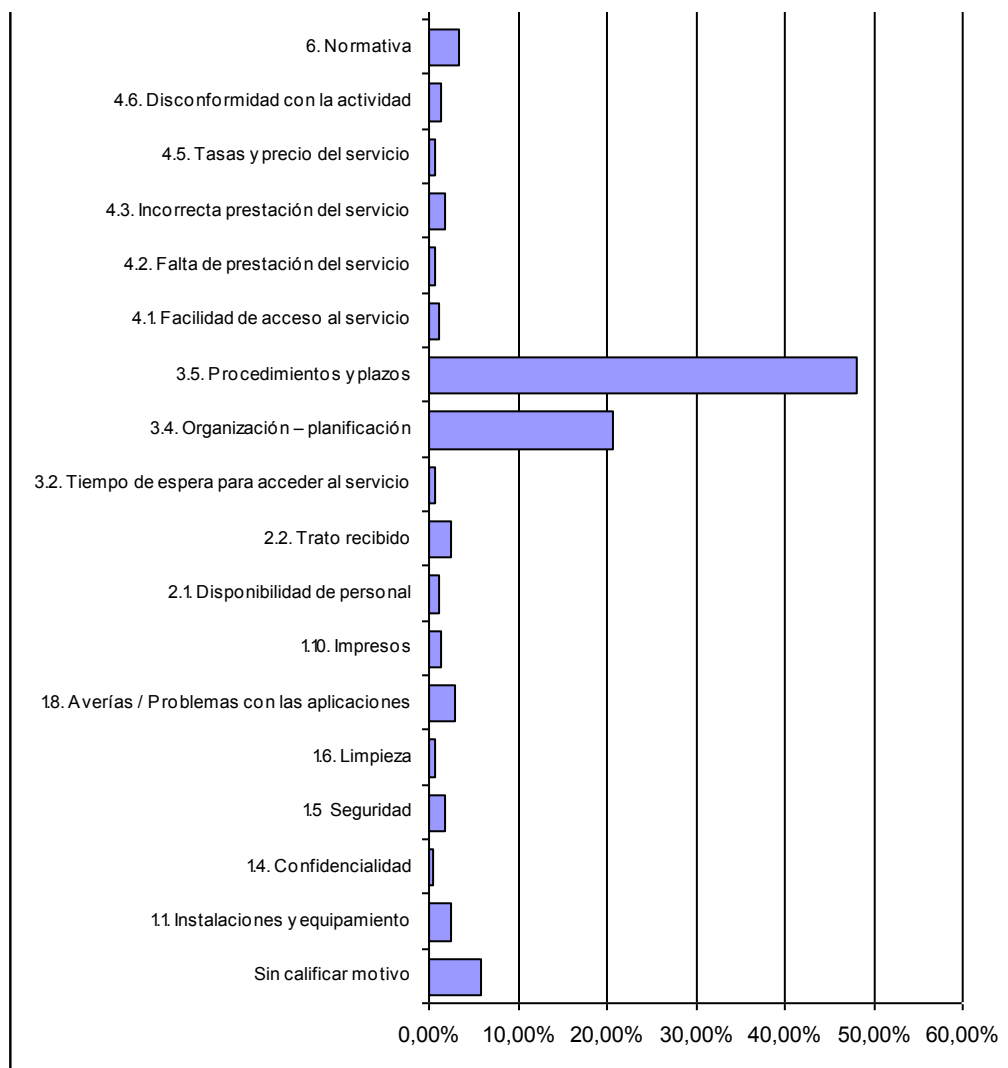
SUBMATERIA	SOLICITUDES	PORCENTAJE
Coordinación	4	1,49%
Relaciones Públicas	1	0,37%
Tributos	7	2,60%
Estadística ciudad de Madrid	13	4,83%
Elecciones y Censo Electoral	1	0,37%
Padrón de Habitantes	90	33,46%
Gestión Económica-Financiera	12	4,46%
Gestión de la Acción Social	3	1,12%
Gestión formación personal municipal	5	1,86%
Oposiciones y concursos	43	15,99%
Otros	90	33,46%
Total	269	100,00%



(*) Los datos se recogen con fecha 1 de abril de 2014.

Los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR para toda el Área de Acción, son los siguientes:





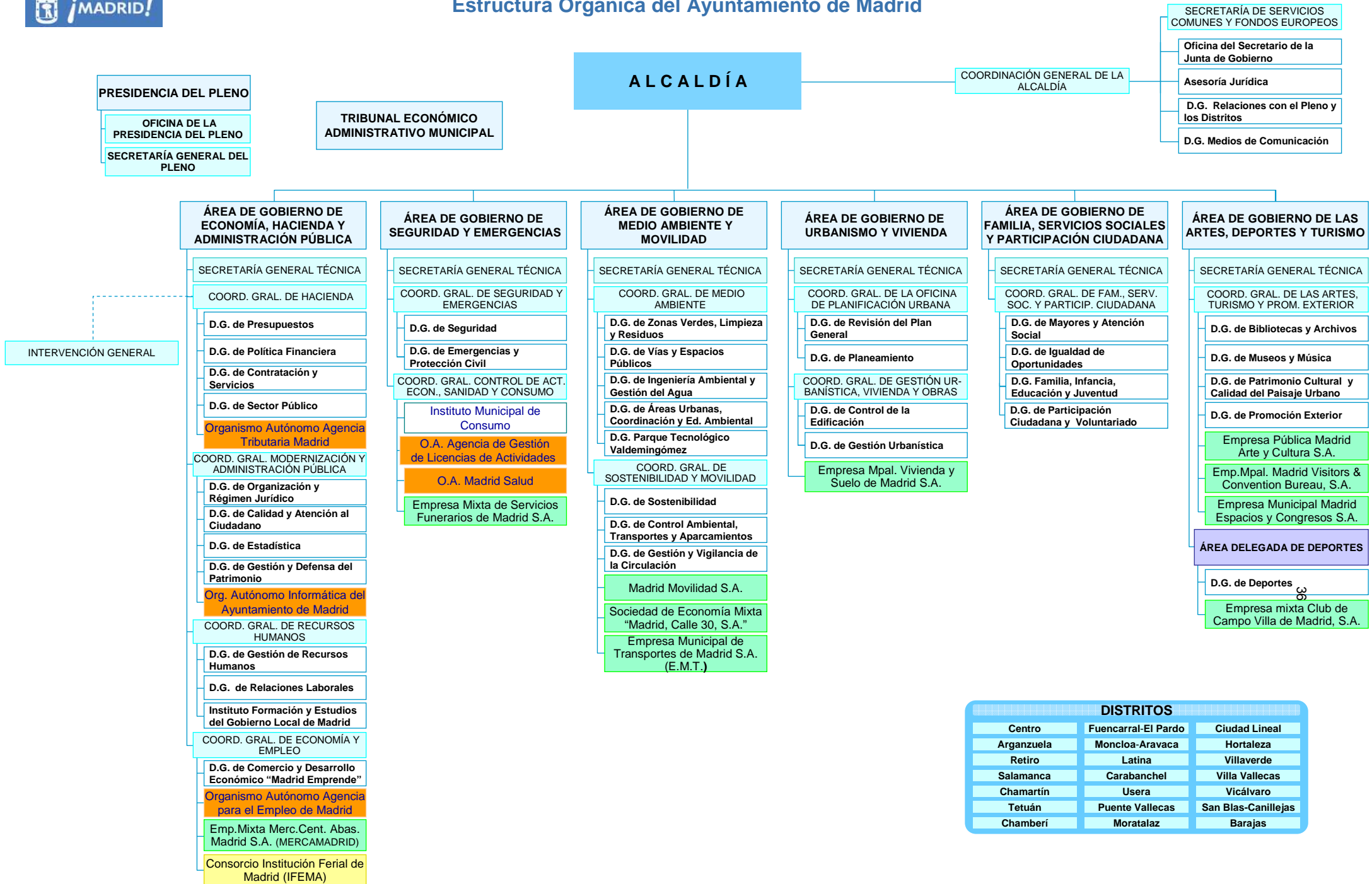
Los datos relativos a las **contestaciones** (Tiempo medio de contestación y % por tramos) para cada una de las submaterias del Área de Acción son:

Submateria	Tiempo medio contestación	Contestadas (01/04/2014)	Total Submateria	Sin contestar	% menos 15 días	% menor o igual a 30 días
Coordinación	26,21	4	4	0	57,14	57,14
Relaciones Públicas	24,77	1	1	0	75,00	75,00
Tributos	17,36	7	7	0	72,73	78,79
Estadística ciudad de Madrid	16,20	13	13	0	80,00	80,00
Elecciones y Censo Electoral	2,99	1	1	0	100,00	
Padrón de Habitantes	6,49	90	90	0	94,79	97,92
Gestión Económica-Finaciera	26,99	12	12	0	30,77	76,92

Gestión de la Acción Social	2,22	3	3	0	100,00	100,00
Gestión formación personal municipal	18,40	5	5	0	50,00	66,67
Oposiciones y Concursos	10,99	43	43	0	73,91	100,00
Otros	11,81	89	90	1	81,27	86,54

ANEXOS

1. Organigrama del Ayuntamiento de Madrid (diciembre 2013)
2. Informe 2013 de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid
3. Sugerencias y Reclamaciones
4. Madrid en Datos



DISTRITOS		
Centro	Fuencarral-El Pardo	Ciudad Lineal
Arganzuela	Moncloa-Aravaca	Hortaleza
Retiro	Latina	Villaverde
Salamanca	Carabanchel	Villa Vallecas
Chamartín	Usera	Vicálvaro
Tetuán	Puente Vallecas	San Blas-Canillejas
Chamberí	Moratalaz	Barajas

Anexo 2

Informe 2013 de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid

Informe 2013 de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid

30 de julio de 2014

Se elabora el presente informe anual de evaluación del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid en cumplimiento de lo establecido en los artículo 11.5 del *Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid aprobado por Acuerdo de 4 de diciembre de 2008 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid* y 10.2 del 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.

El Ayuntamiento de Madrid realizará, con una periodicidad al menos anual, una evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios que comunicará a través del Observatorio de la Ciudad en el sitio Web del Ayuntamiento de Madrid.

El Informe se estructura en dos partes:

- En su primera parte (**El Sistema de Cartas de Servicios en 2013**), tras una breve descripción del Sistema y de las Cartas de Servicios, se detallan las principales actuaciones desarrolladas a lo largo del año en relación con el Sistema, en todo caso, Cartas aprobadas, Cartas en elaboración, Cartas evaluadas y resultados de los indicadores de Cartas.
- En su segunda parte (**Cartas de Servicios por Áreas de Acción**) y para cada una de las Cartas aprobadas, se reflejan los cambios derivados de su evaluación anual y recogidos en el Informe Anual de Evaluación correspondiente; en el caso de compromisos e indicadores nuevos, sus primeros datos publicados serán los de 2014; en el caso de compromisos e indicadores eliminados, sus últimos datos publicados serán los de 2013; en el caso de compromisos e indicadores modificados, se recogerá su nueva denominación y se mantendrá la secuencia de sus datos.

El Sistema de Cartas de Servicios en 2013

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):

- El ámbito de aplicación de la Carta y el compromiso institucional con la calidad, así como su alineación con los objetivos estratégicos del Ayuntamiento
- Los datos identificativos del órgano directivo y de unidad prestadora de los servicios objeto de la Carta.
- Una referencia actualizada de la normativa reguladora relevante de las prestaciones y servicios incluidos en la Carta.
- Los derechos y responsabilidades de la ciudadanía en relación con los servicios.
- Los mecanismos y modalidades de participación de los ciudadanos, entre los que destaca el "Sistema de Sugerencias y Reclamaciones"
- Los servicios objeto de la Carta, especificando sus características así como las principales actividades de los mismos.
- 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.
- 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 2013		
	Carta de Servicios	Fecha de aprobación
1	Parques y Jardines (n.º 43)	13 de marzo de 2013
2	Educación Ambiental (n.º 44)	13 de marzo de 2013
3	Centros de Mayores (n.º 45)	13 de marzo de 2013
4	Gestión del Agua (n.º 46)	20 de marzo de 2013
5	Centros de Atención a la Infancia (CAI) (n.º 47)	5 de septiembre de 2013

Otras Cartas en elaboración en 2013	
-	Centros de Apoyo a las Familias (CAF)
-	Control y Prevención de Plagas
-	Registro
-	Cita Previa
-	Educación Social

Total Cartas de Servicios aprobadas por Áreas de Acción hasta 2013		
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	-

Total Cartas de Servicios aprobadas por Áreas de Acción hasta 2013		
Áreas de Acción	CS aprobadas	CS en elaboración o previstas
Espacios Públicos	-	-
Infraestructuras	-	-
Internacionalización	-	-
Medio Ambiente	6	3
Movilidad y Transportes	1	-
Relación con la Ciudadanía	5	-
Salud	6	1
Seguridad y Emergencias	5	-
Servicios Sociales	7	3
Turismo	3	-
Urbanismo	-	-
Vivienda	-	-
Administración de la Ciudad	5	-
	47	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 2013 y sobre la base de los resultados de ese año, se evalúan las siguientes Cartas:

Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2006		
	Aprobación	Evaluación 2013
1. SAMUR-Protección Civil	18-05-2006	11-04-2014
2. Teléfono 010 Línea Madrid	8-05-2006	11-03-2014
3. Sugerencias y Reclamaciones Tributarias	18-05-2006	16-05-2014
4. Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud	1-06-2006	07-05-2014
5. Bomberos	13-07-2006	11-04-2014
6. Fomento del Asociacionismo	20-07-2006	10-03-2014
7. Servicios Deportivos	20-07-2006	27-03-2014
8. Atención al Menor de Policía Municipal (* Evaluación con observaciones de la DGCyAC	28-09-2006	10-07-2014 (*)
9. Clases y Escuelas Deportivas	26-10-2006	28-03-2014
10. Actividades de Competición Deportiva	26-10-2006	28-03-2014
11. Medicina Deportiva	26-10-2006	28-03-2014

Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2007			
12.	Atención Integral al Contribuyente	4-01-2007	14-05-2014
13.	Instituto de Adicciones	8-02-2007	11-04-2014
14.	Atención e Información Turística	26-04-2007	26-03-2014
15.	Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid	24-05-2007	31-03-2014
16.	Agentes de Movilidad	29-11-2007	12-03-2014
Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2008			
17.	Oficina Municipal de Información al Consumidor	05-06-2008	21-04-2014
18.	Atención a la Ciudadanía de la Policía Municipal de Madrid	18-06-2008	10-07-2014
19.	Servicio de Telesistencia Domiciliaria	10-07-2008	17-03-2014
20.	Padrón de Habitantes	26-12-2008	25-06-2014
21.	Información Estadística	26-12-2008	25-06-2014
Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2009			
22.	Agencia para el Empleo	22-01-2009	04-07-2014
23.	Red de Bibliotecas Municipales	16-04-2009	07-04-2014
24.	Salud Pública en materia de Protección Animal	30-04-2009	26-05-2014
25.	Secretaría General Técnica de Seguridad y Movilidad	2-07-2009	24-03-2014
26.	Atención al Turista Extranjero	22-10-2009	26-03-2014
27.	Visitas Guiadas Oficiales	22-10-2009	26-03-2014
28.	Calidad del Aire	17-12-2009	25-03-2014
Evaluación de Cartas de Servicios aprobadas en 2010			
29.	Centros de Día	08-04-2010	18-03-2014
30.	Red Municipal de Información Juvenil	29-04-2010	26-03-2014
31.	Centros de Servicios Sociales	15-07-2010	28-04-2014
32.	Brotos y Alertas Alimentarias en Salud Pública	22-07-2010	14-04-2014
33.	Portal Web Municipal	09-09-2010	14-02-2014

Evaluación de Cartas de Servicios aprobadas en 2011		
34. Actividades Socioculturales	17-03-2011	25-06-2014
35. Servicio de Ayuda a Domicilio	28-04-2011	19-03-2014
36. Recogida y Tratamiento de Residuos	05-05-2011	9-06-2014 y 25-07-2014
37. Arbolado Urbano	12-05-2011	06-06-2014
38. Actividades Sanitarias para la Prevención y Protección de la Salud en el Trabajo	19-05-2011	09-04-2014
39. Salud Ambiental en Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda	07-07-2011	29-04-2014
Evaluación de Cartas de Servicios aprobadas en 2012		
40. SAMUR Social	15-03-2012	21-05-2014
41. Agencia de Gestión de Licencias → Agencia de Actividades	26-04-2012	11-07-2014
42. Sugerencias y reclamaciones	10-05-2012	16-05-2014
Evaluación de Cartas de Servicios aprobadas en 2013		
43. Parques y Jardines	13-03-2013	(1)
44. Actividades de Educación y Sensibilización Ambiental	13-03-2013	05-06-2014
45. Centros de Mayores	13-03-2013	18-03-2014
46. Gestión del Agua	20-03-2013	(1)

(1) Pendiente de elaboración al cerrarse este Informe. Ver Adenda

Así pues, una vez recopilados los **datos 2013**, 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 tras analizar su contenido y procedencia, 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*, quedando así actualizadas las Cartas vigentes. Entre los cambios resultantes de la evaluación y con efectos para 2014, destacan el establecimiento, eliminación o modificación de compromisos y sus indicadores asociados. En el apartado siguiente de este Informe 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 2014; en el caso de compromisos e indicadores eliminados, sus últimos datos publicados serán los de 2013; 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						
	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Cartas de Servicios aprobadas (Indicador de acción de SIGE e indicador de POG)	21	28	33	39	42	47
Compromisos de calidad de las Cartas de Servicios (Indicador de acción de SIGE)	202	355	381	440	480	502
Grado de cumplimiento de los compromisos recogidos en las Cartas de Servicios (Indicador estratégico de SIGE e indicador de POG) Meta: 90	92,30	93	94	87,29 (1)	82	83'31 % (2)

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

(2) No se han evaluado las Cartas de Servicios de Parques y Jardines y Gestión del Agua

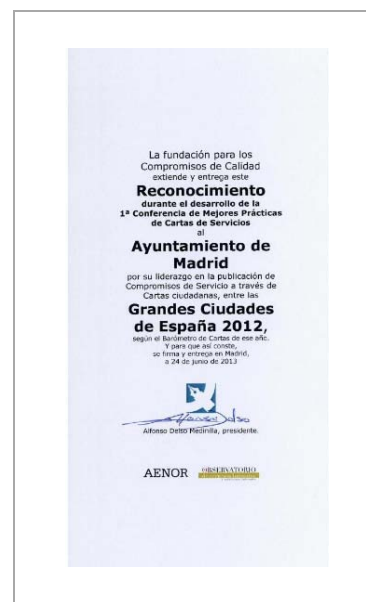
Puesto que se trata de documentos públicos dirigidos a la ciudadanía, para su mayor conocimiento y accesibilidad, las Cartas de Servicios son **difundidas** a través de la página web municipal, la Intranet municipal *ayre* y el resto de canales establecidos de atención al ciudadano, pudiendo la unidad 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** (<http://www.madrid.es/ObservatoriodelaCiudad>) como en el **Portal de Transparencia** publicado en diciembre de 2012 (<http://www.madrid.es/Ayuntamiento/Transparencia>).



En relación con el Sistema de Cartas que todos los años se realiza una Jornada de Cartas de Servicios. El 3 de diciembre de 2013 se organiza la **VI 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.

Destacar, por último, que en el marco de la 1ª Conferencia sobre Mejores Prácticas de Cartas de Servicios, en la sede de la Asociación Española de Normalización (AENOR), la **Fundación para los Compromisos de Calidad (IFQA)** ha hecho entrega al Ayuntamiento de Madrid del Reconocimiento por su liderazgo entre las Grandes Ciudades de España 2012, en la publicación de compromisos de calidad a través de las Cartas de Servicios.



Cartas de Servicios por Áreas de Acción

Cultura	2	Movilidad y Transportes	1
Deportes	4	Relación con la Ciudadanía	5
Desarrollo Económico y Tecnológico	1	Salud	6
Educación y Juventud	1	Seguridad y Emergencias	5
Empleo	1	Servicios Sociales	7
Medio Ambiente	6	Turismo	3
Admon de la Ciudad	5	TOTAL	47

■ Cultura

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 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 2013: 7 de abril de 2014

La Red de Bibliotecas Públicas Municipales es un **servicio público** 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,...).

Compromisos	Totales	19
	Excluidos SyR	18
Indicadores	Totales	38
	Excluidos SyR	34
	Cumplidos	36
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	94'73%

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

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
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.				
Porcentaje de Bibliotecas abiertas al público todos los meses del año.	-	-	-	93,4
Media de horas de apertura de todas las Bibliotecas de la red.	-	-	-	12,30

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
Satisfacción de los usuarios con el tiempo y horario de apertura de Bibliotecas	-	-	-	8,26
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. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2013	100	100	100	100
Satisfacción de los usuarios con las instalaciones de las Bibliotecas Públicas Municipales	7,20	7,42	7,43	7,65
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	100
Fondos existentes en toda la red y fondos catalogados adultos y juvenil e infantil.	-	-	1.329.345	1.345.806
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 recibido	0	0	3	9
Satisfacción de los usuarios con el trato recibido en la Red de Bibliotecas.	-	-	8,59	8,97
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.				
Puntuación otorgada por el personal usuario a la ordenación del fondo de las Bibliotecas.	-	-	-	7,46
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 de fondos incorporados a la colección de las Bibliotecas.	-	6,46	5,50	4,12
Compromiso 07.- Mantener una colección actualizada de prensa y revistas de no menos de 35 títulos por biblioteca, garantizando la continuidad en el servicio.				
Número medio de publicaciones periódicas en bibliotecas. Este indicador modifica su redacción Evaluación 2013.	45	85	63	61,93
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.				
Ejemplares de prensa diaria disponibles en el momento de apertura en la Red de Bibliotecas	-	-	9	8,24
Porcentaje de Bibliotecas con espacio de hemeroteca.	-	-	100	100

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
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.				
Tiempo medio de realización de los carnés de usuario.	-	-	-	03:50
Satisfacción de los usuarios con el procedimiento de realización de los carnets.	-	-	-	8,46
Altas de carnets. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2013	-	-	-	-
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	8,46
Tiempo medio de espera para acceder al servicio de préstamo en las Bibliotecas.	0,39	0,36	2	01:45
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.				
Satisfacción de los usuarios del Servicio de Información general y bibliográfica.	-	-	8,34	8,76
Quejas y reclamaciones con el Servicio de Información general y bibliográfica.	0	0	0	2
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 en las bibliotecas públicas municipales para público adulto y público infantil y juvenil : Para público adulto Para público infantil y juvenil	2.370	2.377	4.094	5.407 3.092 2.315
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).				
Visitas guiadas a las Bibliotecas.	-	-	-	235
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	261
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 WIF. ESTÁNDAR 100	-	-	28	 97
Satisfacción de los usuarios en relación al servicio de conexión wifi ESTÁNDAR 100.	-	-	8,34	 4,65
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 / Indicador	2010	2011	2012	2013
Libros incorporados al fondo de clubes de lectura en el año en curso.	-	-	-	987
Títulos incorporados a los clubes de lectura.	-	-	-	21
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.				
Boletines, paneles, guías de lectura y carteles de novedades elaborados.	-	-	-	117
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.				
Puntos de recogida papel.	-	-	-	30
Puntos de recogida de cartón. Este indicador se une al anterior en la Evaluación 2013	-	-	-	-
Puntos de reciclaje de tóner.	-	-	-	30
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.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por las Bibliotecas Municipales.	336	498	238	401
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en 15 días o menos por las Bibliotecas Públicas Municipales.	60	40	21,86	38,48
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días por Bibliotecas Públicas Municipales.	-	-	58,70	71,14
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	-	-	30	20

Carta de Servicios de Actividades Socioculturales de los Distritos

Fecha Aprobación: 17 de marzo de 2011
 Fecha Evaluación 2013: 25 de junio de 2014

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.

Compromisos	Totales	9
	Excluidos SyR	8
Indicadores	Totales	17
	Excluidos SyR	13
	Cumplidos	14
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	82'35%

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

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
Compromiso 01.- Se dispondrá 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	7
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	7
Compromiso 03.- La oferta de actividades se adaptará a las necesidades de la población del distrito de forma que la satisfacción de los/as usuarios/as con la programación sea igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10. Este compromiso modifica su redacción consecuencia de la Evaluación 2013				
Valoración media de la satisfacción de la ciudadanía con la programación sociocultural.	-	D.N.C.	D.N.C.	8
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. Este compromiso y su indicador se <u>eliminan</u> consecuencia de la Evaluación 2013				
Porcentaje de nuevas actividades.	-	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.
Compromiso 04.- Se mantendrá la programación de cursos y talleres publicada anualmente, respetando calendarios y horarios, de forma que el 80% de los/as usuarios/as esté satisfecho.				
Porcentaje de usuarios/as satisfechos con el mantenimiento de la programación. ESTÁNDAR 90.	-	D.N.C.	D.N.C.	 60
Porcentaje de cursos y talleres programados que se han mantenido y que no han sufrido modificaciones o suspensiones de horario o contenidos. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2013	-	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
Compromiso 05.- 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.				
Valoración media de la satisfacción con la preparación del personal.	-	D.N.C.	8,5	8,5
Compromiso 6.- 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	8,5
Compromiso 07.- Se informará sobre las actividades socioculturales (programación, fechas, horarios y lugares de celebración, etc.) a través de, al menos, 4 medios incluyendo la de la propia página web. Este compromiso <u>modifica</u> su redacción consecuencia de la Evaluación 2013				
Valoración media de la satisfacción de los/as usuarios/as con la difusión de la información. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2013	-	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C
Medios por los que se difunde la información.	-	D.N.C.	4	4
Compromiso 08.- 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	10
Fines de semana en los que se celebran actividades al año.	-	D.N.C.	31	31
Valoración media de la satisfacción de los/as usuarios/as con los horarios de los Centros. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2013	-	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C
Compromiso 09.- 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.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a las actividades de los Centros Culturales de los Distritos.	-	D.N.C.	440	579
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	-	D.N.C	21,36	25,44
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días.	-	-	37,14	 51,94
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	-	-	50	 34

■ Deportes

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 las Competiciones Deportivas**, y la **Carta de Servicios de Medicina Deportiva y Psicomotricidad**, aprobadas las tres el 26 de octubre de 2006.

Carta de Servicios de los Servicios Deportivos

Fecha Aprobación: 20 de julio de 2006

Fecha Evaluación 2013: 27 de marzo de 2014

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.

Compromisos	Totales	10
	Excluidos SyR	9
Indicadores	Totales	40
	Excluidos SyR	36
	Cumplidos	35
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	87'5%

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

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
Compromiso 01.- Se adecuará la red de Instalaciones Deportivas Municipales existentes (548 instalaciones y 2.032 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. ESTÁNDAR 2013: 558	559	558	559	 548

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
(Centros Deportivos municipales)	67	67	69	69
(Instalaciones Deportivas de acceso libre)	397	395	395	384
(Instalaciones Deportivas de acceso controlado)	95	96	95	95
Superficie deportiva por cada 1.000 habitantes (m2) puesta a disposición de la ciudadanía	3.672.312	3.671.516	3.713.651	1.141,77
Unidades deportivas puestas a disposición de los ciudadanos.	1.913	1.912	2.037	2.032

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 7,5 puntos en una escala de 1 a 10.

Presupuesto anual de inversión destinado a Deportes en cada Distrito.	D.N.C.	9.437.585	5.625.153	5.625.153
Valoración media de la satisfacción con los Centros Deportivos y sus equipamientos.	7,55	7,43	7,30	7,57

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 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 de lunes a viernes; así como 2 horas diarias de clases de mayores de lunes a viernes; los torneos y competiciones municipales serán organizados durante un mínimo de 40 fines de semana de la temporada deportiva; servicios de medicina deportiva durante una media de 4 horas diarias, en los Centros Deportivos que disponen de este Servicio.

Clases infantiles ofertadas en los Centros Deportivos Municipales.	2.831	2.703	2.812	3.121
Clases para mayores ofertadas en los Centros Deportivos Municipales	472	456	490	681
Fines de semana en los que se celebran torneos o actividades de promoción deportiva.	42	42	40	41
Horas diarias de atención médico-deportiva en los Centros Deportivos Municipales.	4	4	4	6
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.	7,15	7,08	7,10	7,04



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 7'5 puntos en una escala de 1 a 10.


Cursos o acciones formativas programados para todo el personal de los Centros Deportivos Municipales.	42	31	21	20
Porcentaje de cursos impartidos sobre el total de los programados para todo el personal en Programa de Formación Específica en los Servicios Deportivos.	-	63,56	71,42	85

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
Porcentaje de Médicos y ATS formados en los Centros Deportivos.	-	80	D.N.C.	100
Porcentaje de Técnicos Deportivos formados en los Centros Deportivos. ESTÁNDAR 2013 65	475	324	D.N.C.	 39
Valoración media de la satisfacción con la atención y disposición del personal de los Centros Deportivos.	7,29	7,41	7,50	7,46

Compromiso 05.- Se adaptará la oferta de servicios deportivos municipales, de modo que llegue a los distintos grupos de población (preinfantil, infantil, juvenil, adultos y mayores) así como a 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.

Participantes en actividades de promoción deportivo recreativas ofertadas, organizadas por la Dirección General de Deportes, por grupo de edad	Infantil	10	8	5	214
	Jóvenes	6	6	5	90
	Adultos	7	7	6	2.178
	Mayores	5	4	6	65
Actividades deportivas ofertadas para personas con discapacidad .		7	9	9	60
Plazas ofertadas en clases y escuelas deportivas, por grupo de edad.	Infantil	63.662	37.257	52.013	56.377
	Jóvenes	3.414	4.584	4.020	5.314
	Adultos	74.476	62.289	60.699	64.883
	Mayores	10.816	10.208	10.607	12.238
	Preinfantil	9.636	7.081	6.960	8.567
Participantes en torneos y competiciones deportivas por grupo de edad.	Infantil	15.583	14.854	15.201	14.694
	Juvenil	9.319	9.191	8.646	7.672
	Senior	87.277	89.622	89.156	80.677
	Veteranos	1.133	0	0	0
	Benjamín	24.283	27.095	31.849	36.722
	Alevín	26.490	26.365	26.983	29.373
	Cadete	9.917	9.299	10.133	10.567
Plazas ocupadas en actividades deportivas para personas con discapacidad .		D.N.C.	446	524	597
Plazas ocupadas en las clases y escuelas deportivas por grupo de edad.	Infantil	55.046	29.119	29.013	48.553
	Jóvenes	2.048	2.029	2.027	2.188
	Adultos	55.108	47.240	43.933	45.572

Compromiso / Indicador		2010	2011	2012	2013
	Mayores	8.894	8.419	8.615	9.940
	Preinfantiles	8.833	6.714	6.579	8.076
Servicios de Medicina Deportiva prestados por grupos de edad.	Infantil	1.625	1.077	704	700
	Jóvenes	498	289	182	254
	Adultos	19.156	18.166	16.733	16.172
	Mayores	3.066	1.880	1.424	2.813
Valoración media de la satisfacción con la oferta de actividades de los Centros Deportivos.		7,25	7,08	7,20	7,01
Compromiso 06.- 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.	11	113	628
Medios a través de los cuales se informa al ciudadano de los Servicios Deportivos Municipales.		8	6	9	18
Suscripciones al Boletín electrónico de Deportes.		D.N.C.	1.468	1.198	6.254
Compromiso 07.- 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. ESTÁNDAR 2013:3		18	D.N.C.	1	 1
Eventos deportivos en los que se han realizado acciones de buenas prácticas medioambientales y de sostenibilidad. ESTÁNDAR 2013: 17		19	D.N.C.	22	 16
Instalaciones Deportivas en las que se dispone de sistemas con energías alternativas.		18	18	18	28
Compromiso 08.- Se controlará el uso de las energías tradicionales en todos los Centros Deportivos Municipales.					
Consumo de agua en los Centros Deportivos Municipales.		-	1.584.287	1.530.015,61	1.817.440
Consumo de electricidad en los Centros Deportivos Municipales.		-	15.588.556	26.313.003,60	24.944.260
Consumo de gas en los Centros Deportivos Municipales.		-	38.267.729	33.942.109,70	41.954.457
Consumo de gasóleo en los Centros Deportivos Municipales.		-	1.848.016	2.283.949,22	2.976.443
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 cinco encuestas anuales).					
Encuestas de satisfacción realizadas a los		-	3	4	6

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
usuarios a lo largo del año.				
Valoración media de la satisfacción de los usuarios con los Servicios Deportivos. ESTÁNDAR 2013 :7,5	-	7,43	7,52	 7,25
Compromiso 10.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los Servicios Deportivos, 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 contestará 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 igual o inferior a 30 días desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los Servicios Deportivos prestados.	3.868	3.856	3.426	3.529
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	D.N.C.	39,11	33,96	41,01
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en 30 días o menos desde su presentación.	---	---	51	62,47
Tiempo de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones desde su presentación.	---	---	---	26





Carta de Servicios de Clases y Escuelas Deportivas



Fecha Aprobación: 26 de octubre de 2006
 Fecha Evaluación 2013: 28 de marzo de 2014





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

Compromisos	Totales	13
	Excluidos SyR	12
Indicadores	Totales	34
	Excluidos SyR	30
	Cumplidos	24
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	70'58%

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

Compromiso / indicador	2010	2011	2012	2013	
Compromiso 01.- La oferta de clases y escuelas deportivas se adaptará a la demanda de los distintos grupos de edad (preinfantil, infantil, juvenil, adultos y mayores), procurando un equilibrio en cada uno de los Centros Deportivos Municipales, y favoreciendo la máxima cobertura posible; 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 7,5 puntos en una escala de 0 a 10. Este compromiso modifica su redacción Evaluación 2013.					
Índice de ocupación de Clases y Escuelas Deportivas por grupos de edad.	Infantil	86,46	78,16	78,78	86,12
	Jóvenes	60	44,26	50,42	41,17
	Adultos	74	75,84	72,38	70,24
	Mayores	82,23	82,47	81,22	81,22
	Preinfanti	91,66	94,82	94,53	94,27
Plazas ofertadas en Clases y Escuelas Deportivas por grupos de edad (preinfantil, infantil, jóvenes, adultos y mayores).	Preinfantil	D.N.C.	7.081	6.960	8.567
	Infantil	D.N.C.	37.257	36.829	56.377
	Jóvenes	D.N.C.	4.584	4.020	5.314
	Adultos	D.N.C.	62.289	60.699	64.883
	Mayores	D.N.C.	10.208	10.607	12.238
Valoración media de la satisfacción con el contenido técnico de las clases del servicio de Clases y Escuelas Deportivas.	7,74	7,45	7,95	9,05	
Valoración media de la satisfacción con la variedad y amenidad de las clases del servicio de Clases y Escuelas Deportivas.	7,61	7,38	8	9,02	
Compromiso 02.- 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 60 escuelas diferenciadas, según se dirijan a personas con discapacidad física, intelectual o sensorial; incluyendo 13 modalidades deportivas como mínimo.					
Modalidades deportivas con clases específicas para personas con discapacidad. ESTANDAR 2013:14	D.N.C	9	7	 13	
Porcentaje de Centros Deportivos Municipales que tienen, al menos, un grupo de actividad deportiva para personas con discapacidad diferente a la acuática. ESTÁNDAR 2013: 100	-	-	-	 13	
Convenios de colaboración suscritos con entidades para el desarrollo de la actividad física para personas con discapacidad. ESTÁNDAR 2013: 14	-	-	-	 6	
Escuelas para personas con discapacidad. ESTÁNDAR 2013: 62	-	-	-	 60	
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.	103	144	151	154	

Compromiso / indicador	2010	2011	2012	2013
Porcentaje de Centros Deportivos Municipales con piscina climatizada, que oferten, al menos, un grupo de actividad acuática para personas con discapacidad. ESTÁNDAR 22013: 100	-	-	-	 81,82
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.	6,58	6,73	6,82	6,70
Valoración media de la satisfacción con la cantidad de material deportivo del servicio de Clases y Escuelas Deportivas.	6,82	6,76	6,84	6,79
Valoración media de la satisfacción con la variedad del material deportivo y su adecuación a la actividad que se desarrolla.	-	-	-	9,02
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; 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. ESTÁNDAR 2013: 100	0	D.N.C.	92,15	 93,24
Valoración media de la satisfacción con el número de personas que componen los grupos del servicio de Clases y Escuelas Deportivas.	7,39	7,19	7,20	7,26
Compromiso 06.- 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.	32.075	28.334	29.044	33.050
(INFANTIL)	8.616	8.138	7.816	7.824
(JOVENES)	1.366	2.555	1.993	3.126
(ADULTOS)	19.368	15.049	16.766	19.311
(MAYORES)	1.922	1.789	1.992	2.298
(PREINFANTIL)	803	367	381	491
(Personas con discapacidad en grupos específicos)	0	436	96	500
Porcentaje de Centros Deportivos Municipales que publican mensualmente en plazo todas las vacantes disponibles. Indicador nuevo Evaluación 2013.	-	-	-	-
Compromiso 07.- 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	9	7,71	8,77	8,70

Compromiso / indicador	2010	2011	2012	2013
las Clases y Escuelas Deportivas.				
Valoración media de la satisfacción con la puntualidad en Clases y Escuelas Deportivas. ESTÁNDAR 2013: 8	8,11	8,05	8,10	 7,70
Expedientes de devolución de ingresos indebidos por actividades deportivas dirigidas suspendidas en más de una sesión mensual. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2013.				
Compromiso 08.- 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.				
Valoración media de la satisfacción con las expectativas del usuario de las Clases y Escuelas Deportivas ESTÁNDAR 2013: 8	7,96	7,70	7,71	8,56
Valoración media de la satisfacción con el trato y disposición de los profesores de las Clases y Escuelas Deportivas. ESTÁNDAR 2013: 8	8,46	8,22	7,99	 7,85
Valoración media de la satisfacción con la motivación y estímulo dado por los profesores de Clases y Escuelas Deportivas. ESTÁNDAR 2013: 8	8,32	7,98	7,99	 7,98
Compromiso 09.- Todos los Centros Deportivos en los que se impartan clases de natación y durante las horas de clase, dispondrán de personal sanitario, socorristas y/o técnicos deportivos vigilantes de acuerdo a la normativa vigente, para la prevención y tratamiento adecuado de accidentes. Se programarán anualmente cursos y/o acciones formativas de actualización y reciclaje dirigidos a estos colectivos.				
Cursos y acciones formativas 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.	1	3	0	2
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).				
Encuestas realizadas en Clases y Escuelas Deportivas.	D.N.C	1	1	2
Valoración media de la satisfacción con los servicios de Clases y Escuelas Deportivas. ESTÁNDAR 2013: 8	8,28	8,02	8	 7,96
Compromiso 11.- Se desarrollarán Escuelas Municipales de Promoción Deportiva (EMPD) en Centros Educativos, en horario extraescolar, de modo que la satisfacción global de los usuarios sea igual o superior a 8,5 en una escala de 1 a 10, procurando mantener o aumentar:				
<ul style="list-style-type: none"> • El catálogo de disciplinas deportivas ofertadas en estas escuelas. • El número de centros escolares donde se desarrolla el programa. • El número de grupos. • El número de deportistas. 				
Disciplinas deportivas ofertadas en Escuelas Municipales de Promoción Deportiva.	-	-	-	17
Centros educativos que desarrollan Escuelas Municipales de Promoción Deportiva.	-	-	-	198

Compromiso / indicador	2010	2011	2012	2013
Porcentaje de Centros educativos públicos que desarrollan Escuelas Municipales de Promoción Deportiva.	-	-	-	69
Porcentaje de Escuelas Municipales de Promoción Deportiva que participan en Competiciones Municipales.	-	-	-	75
Grupos organizados en el Programa de Escuelas Municipales de Promoción Deportiva. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2013.	-	-	-	-
Deportistas participantes en las Escuelas Municipales de Promoción Deportiva. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2013.	-	-	-	-
Valoración media de la satisfacción de los usuarios con las Escuelas Municipales de Promoción Deportiva Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2013.	-	-	-	-
Compromiso 12.- Se organizarán Aulas Deportivas Municipales para promocionar deportes cuya práctica no es posible en el ámbito escolar, manteniendo o aumentando el número de las mismas.				
Disciplinas deportivas implantadas en Aulas Deportivas Municipales.	-	-	-	4
Participantes en Aulas Deportivas Municipales.	-	-	-	7.399
Compromiso 13.- Se recibirán y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los Servicios Deportivos, se contestaran de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del servicio. Se contestara el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo inferior a 30 días desde su presentación. Se adoptaran 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 relativas a las Clases y Escuelas Deportivas.	1.058	1.076	1.372	1.379
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	64	36	30,99	43,55
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación.	---	---	49,37	64,41
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	---	---	40	26

Carta de Servicios de las Competiciones Deportivas

Fecha Aprobación: 26 de octubre de 2006
 Fecha Evaluación 2013: 28 de marzo de 2014





Los **servicios** que integra las **Competiciones Deportivas** del Ayuntamiento de Madrid y que son objeto de 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.

Compromisos	Totales	8
	Excluidos SyR	7
Indicadores	Totales	20
	Excluidos SyR	16
	Cumplidos	13
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	65%

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

Compromiso / indicador	2010	2011	2012	2013
Compromiso 01.- Para la promoción y el fomento del deporte aficionado se convocarán anualmente cada temporada deportiva, al menos, las competiciones deportivas de:				
a) Juegos Deportivos Municipales y Escolares				
b) Torneos Municipales				
Participantes en Competiciones Deportivas municipales ESTÁNDAR 2013:180.000	-	-	181.968-	 179.705
Competiciones deportivas municipales ofertadas anualmente desde la Dirección General de Deportes. ESTÁNDAR 2013: 4	-	-	-	 3
Disciplinas deportivas convocadas en Competiciones deportivas.	-	-	-	22
Compromiso 02.- Las inscripciones a cada una de las competiciones se realizarán en los propios Centros Deportivos Municipales designados al efecto en cada Distrito; si bien se trabajará progresivamente para que el mayor número de gestiones del proceso de inscripción pueda realizarse a través de Internet.				
Centros Deportivos municipales donde se realizan inscripciones a las competiciones deportivas municipales.	-	-	-	21
Alta de deportistas, equipos y/o entidades realizadas por Internet en las competiciones deportivas municipales.	-	-	-	10.298
Compromiso 03.- Cada Disciplina deportiva se registrará por sus normas específicas, que contendrán todos los aspectos técnicos y organizativos publicándose las mismas en www.madrid.es.				
Disciplinas Deportivas con normativa específica. Este indicador se ha eliminado consecuencia de la evaluación 2013. ESTÁNDAR 2013:21				 12
Porcentaje de Disciplinas Deportivas con normativa específica para competiciones municipales publicada en www.madrid.es sobre el total de las disciplinas con normativa específica. ESTÁNDAR 2013:100	-	-	-	 92
Compromiso 04.- El Ayuntamiento de Madrid facilitará, en la medida de los espacios disponibles en cada instalación, reservas de temporada a los equipos participantes en Juegos Deportivos Municipales para sus entrenamientos, mediante acreditación de su inscripción en dicha competición y siempre que carezcan de instalaciones deportivas adecuadas o suficientes para el desarrollo de las actividades objeto de la reserva, de				

Compromiso / indicador	2010	2011	2012	2013
acuerdo a lo previsto en el Reglamento sobre la Utilización de las Instalaciones y Servicios Deportivos Municipales.				
Porcentaje de horas de reserva de temporada en Centros Deportivos Municipales destinadas a equipos de Juegos Deportivos Municipales en relación al total de horas de reserva de temporada en Centros Deportivos.	-	-	-	193
Horas de reserva de temporada en Centros Deportivos destinadas a equipos de competiciones municipales.	-	-	-	7
Compromiso 05.- 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 60 %.				
Porcentaje de instalaciones deportivas utilizadas para las Competiciones Deportivas, según su titularidad (propias, centros educativos, privadas, etc).	54	54	58,72	62
Valoración media de la satisfacción con las instalaciones deportivas utilizadas en las Competiciones Deportivas. ESTANDAR 2013: 7	-	-	5,59	 5,47
Compromiso 06.- Todas las Competiciones Deportivas y sus resultados serán publicitados en la página web municipal www.madrid.es., de modo que la valoración media de la satisfacción de los participantes con ésta sea igual o superior a 7 en una escala de 1 a 10.				
Valoración media de la satisfacción de los participantes en las competiciones deportivas con la página web municipal www.madrid.es.	-	-	-	7,13
Compromiso 07.- Se convocarán Competiciones Deportivas de calidad, organizadas por un equipo humano coordinado en cada Distrito Municipal por el/la Promotor/a deportivo/a, de larga experiencia y profesionalidad, con amplios conocimientos en planificación y en las diferentes modalidades deportivas, que garantizará su correcta organización; de modo que la valoración media de la satisfacción de los/as usuarios/as con las competiciones en sí, su desarrollo y organización sea igual o superior a 7 puntos en una escala de 1 a 10, a cuyo efecto se realizarán encuestas de satisfacción a los usuarios anualmente (como mínimo una encuesta).				
Promotores Deportivos destinados en los Distritos.	-	-	-	21
Encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios de actividades de competición	-	-	-	1
Valoración media de la satisfacción global con las competiciones deportivas municipales. ESTÁNDAR 2013: 7	-	-	5,98	 6,48
Valoración media de la satisfacción con el desarrollo y organización de las competiciones deportivas municipales. ESTANDAR 2013: 7	-	-	6,30	 6,90
Compromiso 08.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los Servicios Deportivos, 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 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 igual o inferior a 30 días desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados en Competiciones Deportivas Municipales.	85	136	112	165

Compromiso / indicador	2010	2011	2012	2013
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en 15 días o menos desde su presentación.	-	51,69	53,27	64,02
Porcentaje de Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en 30 días o menos desde su presentación.	-	-	-	78,05
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones desde su presentación	-	-	-	16

Carta de Servicios de Medicina Deportiva y Psicomotricidad

Fecha Aprobación: 26 de octubre de 2006

Fecha Evaluación 2013: 28 de marzo de 2014

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.



Compromisos	Totales	8
	Excluidos SyR	7
Indicadores	Totales	23
	Excluidos SyR	19
	Cumplidos	19
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	82'60%

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


Compromiso / indicador	2010	2011	2012	2013
Compromiso 01.- Los Centros Deportivos Municipales que cuenten con servicios de Medicina Deportiva y/o Psicomotricidad 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 sanitarios; de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con las dependencias y el material utilizado sea igual o superior a 8 puntos en una escala de 1 a 10.				
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).	18	25	20	23,72
Valoración media de la satisfacción con el material de los Servicios de Medicina Deportiva.	7,66	7,69	8,04	8,10

Compromiso / indicador	2010	2011	2012	2013
Valoración media de la satisfacción con las dependencias destinadas a Medicina Deportiva.	7,81	7,87	8,15	8,53
Porcentaje de Centros Deportivos que tienen Programa de Psicomotricidad infantil respecto del total de CDM. (No incluye los CDM de actividad exclusiva en verano)	-	-	-	18


Compromiso 02.- Todos los Centros Deportivos Municipales contarán con la existencia de desfibriladores de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con los desfibriladores será igual o superior a 8,5 puntos en una escala de 1 a 10.

Desfibriladores que constituyen la red de emergencia de los Centros. ESTÁNDAR 2013: 69	D.N.C.	62	64	 64
Porcentaje de Centros Deportivos Municipales (CDM) con desfibriladores respecto al total de CDM. ESTÁNDAR 2013:100	D.N.C.	92,42	91,30	 92,95
Valoración media de la satisfacción de la ciudadanía con la existencia de desfibriladores en los Servicios de Medicina Deportiva.	D.N.C.	8,98	8,92	8,77

Compromiso 03.- 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; 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 9 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. ESTÁNDAR 2013:3	1	5	3	 0
Médicos, personal de enfermería y fisioterapeutas que prestan Servicios de Medicina Deportiva.	54	50	49	45
(Fisioterapeutas)	8	7	7	7
(Licenciados en Medicina)	21	18	17	16
(Diplomados en enfermería / ATS)	25	25	25	22
Valoración media de la satisfacción con el personal que presta el Servicio de Medicina Deportiva.	9,60	9,52	9,61	9,9
Técnicos deportivos que imparten el Programa de Psicomotricidad infantil.	-	-	-	9
Valoración media de la satisfacción con el personal que presta el Programa de Psicomotricidad Infantil.	-	-	-	9,72

Compromiso 04.- Se garantizará la intimidad y confidencialidad de los datos de los usuarios.

Ficheros de datos personales sobre usuarios de Servicios de Medicina Deportiva declarados y debidamente mantenidos. ESTÁNDAR 2013:2	D.N.C.	1	0	 1
---	--------	---	---	---

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 9 puntos en una escala de 1 a 10.

Valoración media de la satisfacción con el tiempo de espera desde que se solicita el servicio hasta que se presta de Medicina Deportiva.	8,52	8,98	9,50	9,26
--	------	------	------	------

Compromiso 06.- El tiempo de consulta o tratamiento en los servicios de Medicina Deportiva es el establecido

Compromiso / indicador	2010	2011	2012	2013
<p>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 9 puntos en una escala de 1 a 10.</p>				
Valoración media de la satisfacción con el tiempo de consulta o tratamiento establecido por el Servicio de Medicina Deportiva.	D.N.C	8,92	9,80	9,83
<p>Compromiso 07.- Se prestarán unos servicios de Medicina Deportiva y/o Psicomotricidad infantil de calidad de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios sea igual o superior a 9 puntos en una escala de 1 a 10; a tal efecto anualmente se realizará al menos una encuesta de satisfacción en cada uno de los ámbitos. Este compromiso modifica su redacción Evaluación 2013.</p>				
Asistencias de Medicina Deportiva que se prestan en los Centros.	D.N.C	21.414	19.403	19.939
Tipos de servicios de Medicina Deportiva que se prestan en los Centros Deportivos. Indicador <u>eliminado</u> evaluación 2013.	-	-	4	4
Valoración media de la satisfacción con el Servicio de Medicina Deportiva.	9,15	9,20	9,29	9,26
Valoración media de la satisfacción con el Programa de Psicomotricidad infantil	-	-	-	9,37
Número de encuestas anuales realizadas en los servicios de Medicina Deportiva y/o Psicomotricidad de los Centros Deportivos Municipales. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2013.				-
<p>Compromiso 08.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los Servicios Deportivos, 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 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 igual o inferior a 30 días desde su presentación.</p>				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios médico-deportivos.	84	87	98	29
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en 15 días o menos.	D.N.C	D.N.C	51,72	68,97
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en 30 días o menos desde su presentación.	-	-	59,77	79,31
Tiempo de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	-	-	30	14

■ Desarrollo Económico y Tecnológico

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 2013: 21 de abril de 2014

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.

Compromisos	Totales	7
	Excluidos SyR	6
Indicadores	Totales	14
	Excluidos SyR	10
	Cumplidos	13
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	92'85%

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

Compromisos / Indicadores	2010	2011	2012	2013
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.				

Compromisos / Indicadores	2010	2011	2012	2013
Porcentaje de usuarios satisfechos con la información y orientación recibidas por la OMIC en relación con el total de encuestados.	98,80	99,35	98,33	96,45
Satisfacción media otorgada por los encuestados al atributo preparación del personal para desempeñar su trabajo en la encuesta periódica de satisfacción.	9,10	9,16	8,76	8,53
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.	98,50	99,48	99,07	97,92
Satisfacción media otorgada por los encuestados al atributo amabilidad y cortesía en la encuesta periódica de satisfacción.	9,40	9,38	9,04	8,90
Satisfacción media otorgada por los encuestados al atributo claridad y comprensibilidad en la encuesta periódica de satisfacción.	9,30	9,31	8,90	8,68
Compromiso 03.- Ofrecer a los consumidores que así lo solicitan, cita previa en la OMIC Central, de forma que el 90% de las mismas se ofrezcan en un plazo no superior a 7 días laborables desde el momento de petición de la cita.				
Porcentaje de citas previas que se ofrecen a los consumidores con una demora igual o menor de 7 días laborables. ESTÁNDAR 90	84,96	87,98	94	 84,97
Compromiso 04.- 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.				
Porcentaje de reclamaciones que son tramitadas en la OMIC en un plazo máximo de 2 meses.	75,43	D.N.C.	83,76	84,52
Compromiso 05.- 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.				
Porcentaje de mediaciones positivas para el consumidor con respecto al total de reclamaciones en las que la OMIC municipal ha realizado labores de mediación.	39,09	D.N.C.	D.N.C.	49,92
Compromiso 06.- Mantener actualizados los contenidos de la Web municipal relativos a la Oficina Municipal de Información al Consumidor, realizando para ello al menos 20 actualizaciones al año.				
Actualizaciones realizadas en la página web de la OMIC.	25	25	27	60
Quejas o reclamaciones recibidas al año en la OMIC en relación con una información no actualizada en la Web.	0	0	1	0
Compromiso 07.- 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.				

Compromisos / Indicadores	2010	2011	2012	2013
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados por la OMIC.	20	18	33	19
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. ESTANDAR 60	90	93,33	43,75	 51,22
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y contestadas en un plazo menor o igual a 30 días.	-	-	71,88	85,37
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	-	-	27	18

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

Fecha Aprobación: 26 de abril de 2012
Fecha Evaluación 2013: 11 de julio de 2014

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).

A raíz de la sentencia del Tribunal Supremo de 10 de diciembre de 2013, que declara la nulidad de gran parte de los preceptos de la OGLUA y aunque no suprime las Entidades Colaboradoras, dispone que deberán estar reguladas por la Comunidad de Madrid e inscritas en el Registro que la Comunidad habilite al efecto, se establece un nuevo ámbito normativo para la gestión de licencias.

La Comunidad de Madrid mediante la aprobación de la Orden 639/2014 de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, regula el régimen jurídico de estas entidades privadas, sus funciones y sus atribuciones como entidades colaboradoras de la Administración Local y el Ayuntamiento de Madrid, mediante Acuerdo Pleno de 28 de febrero de 2014, aprobó la Ordenanza para la Apertura de Actividades Económicas en la Ciudad de Madrid, con el objeto de integrar en este nuevo marco regulador, los procedimientos de intervención municipal en la apertura y funcionamiento de actividades económicas.

Estas novedades suponen un cambio radical del paradigma, dónde el ciudadano necesita recibir una correcta información previa, en la mayoría de los casos, antes de iniciar su actividad económica, lo que ha impulsado que la atención integral al ciudadano sea considerado uno de los pilares fundamentales en los que se sustenta la actividad de la Agencia de Actividades.

Por todo ello, al realizarse la Evaluación 2013 de la Carta de Servicios de la Agencia de Gestión de Licencias de Actividades (AGLA) aprobada por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 26 de abril de 2012 se realiza una evaluación íntegra de todo su contenido para adaptarla al nuevo marco y pasa a denominarse **Carta de Servicios de la Agencia de Actividades**.

Los **servicios** objeto de esta Carta son: **1.** Garantizar que la implantación o actuación urbanística relacionadas con la apertura de actividades económicas se ajusten a derecho, mediante la gestión y control previo o posterior de comunicaciones previas, licencias y declaraciones responsables. **2.** Garantizar que las actividades se ajustan a derecho mediante la inspección y disciplina urbanística, aplicando las sanciones que procedan. **3.** Proporcionar a la ciudadanía una atención personalizada y especializada. **4.** Gestionar la colaboración público-privada con las entidades colaboradoras urbanísticas, relaciones con otras administraciones y organismos públicos para firma de acuerdos y convenios. **5.** Garantizar que el ejercicio de las actividades se ajusta a derecho mediante la realización de las correspondientes visitas de inspección y la emisión del correspondiente informe. **6.** Creación y participación en órganos colegiados para la interpretación y seguimiento de normativa así como a la normalización, simplificación y racionalización de procedimiento.

Compromisos	Totales	20
	Excluidos SyR	19
Indicadores	Totales	32
	Excluidos SyR	29
	Cumplidos	21
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	65'62%

En la prestación de estos servicios, se asumen en la Carta de Servicios tras su Evaluación 2013, los siguientes compromisos:

Compromiso 01.- 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.

Porcentaje de consultas urbanísticas comunes resueltas en plazo por la Agencia.
 Porcentaje de consultas urbanísticas especiales resueltas en plazo por la Agencia.

Compromiso 02.- 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.

Tiempo medio de alta en el censo o requerimiento.

Compromiso 03.- Constatar las denuncias 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.

Inspecciones realizadas en plazo.
 Inspecciones realizadas fuera de plazo.

Compromiso 04.- 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 de la Agencia.

Compromiso 05.- 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.

Satisfacción con la información suministrada presencialmente en la Agencia.
 Emisión periódica de folletos informativos o boletines digitales actualizados, realizados por la Agencia.

Compromiso 06.- 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.

Compromiso 07.- 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.

Compromiso 08.- 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.
 Normas modificadas a instancias de la Agencia.
 Porcentaje de actividades que se tramitan por un procedimiento más sencillo.

Compromiso 09.- Realizar 3 campañas de inspección al año a aquellas actividades con especial afección a los ciudadanos por distintas materias.

Campañas de inspección realizadas.
 Expedientes generados de tipo disciplina urbanística.
 Expedientes generados de tipo sancionador.

Compromiso 10.- 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 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 relativas a los servicios prestados por la Agencia de Actividades.
 Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación.
 Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación
 Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

Los compromisos eliminados en la Evaluación 2013 son:

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.

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 que se dispone de la documentación completa, será igual o inferior a 15 días.

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

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.

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.

06.- Difundir entre los interesados información sobre las actividades que están sujetas a control periódico y la forma de realizarse, impartiendo al menos 3 acciones divulgativas.

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.

08.- Realizar 3 campañas de inspección al año a aquellas actividades con especial afección a los ciudadanos por distintas materias.

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.

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).

11.- Analizar las infracciones más reiteradas y realizar, al menos, 2 acciones para minimizar dichas infracciones (guías divulgativas, reuniones con las Asociaciones del sector).

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.

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.

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.

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.

16.- Incorporar al menos un nuevo trámite en la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid.

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.

18.- Colaborar con ENAC formando parte del equipo auditor como expertos técnicos, en la realización de las todas las auditorias de seguimiento de las acreditaciones, con objeto de verificar si se cumplen con los requisitos técnicos establecidos en la normativa vigente de aplicación.

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.

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.

■ Educación y Juventud

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, en marzo del 2013 y en marzo de 2014.

Carta de Servicios de la Red de Información Juvenil

Fecha Aprobación: 29 de abril de 2010

Fecha Evaluación 2013: 26 de marzo de 2014

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.-** Tramitación de carnés de alberguista, ISIC (Estudiante Internacional), Teacher ITIC (Profesor Internacional) y FYTO jóvenes no estudiantes. **5.-** Organización y dinamización de actividades dirigidas a jóvenes. **6.-** Consulta e información juvenil a través de la Pagina WEB www.madrid.es.

Compromisos	Totales	12
	Excluidos SyR	11
Indicadores	Totales	28
	Excluidos SyR	24
	Cumplidos	26
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	92'85%

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

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
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 8 o superior en una escala del 0 al 10 en la encuesta de satisfacción.				

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
Satisfacción alcanzada con el trato recibido en el Servicio de Información Juvenil.	9,40	9,50	9	9
Satisfacción con la claridad del lenguaje en el Servicio de Información Juvenil.	9,20	9,64	9	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 dos de las Oficinas de la Red. El nivel de satisfacción con las instalaciones, debe alcanzar una valoración media de 7 o superior, en una escala del 0 al 10.				
Instalaciones del Servicio de Información Juvenil que cumplen los requisitos.	90	100	100	100
Oficinas de la Red Municipal que han mejorado sus instalaciones.	2	2	1	1
Satisfacción con las instalaciones de Información Juvenil.	8,20	8,20	8	90
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	96	90
Satisfacción global con el Servicio de Información Juvenil.	99,10	9,80	9	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.				
Satisfacción con el tiempo de espera en el Servicio de Información Juvenil.	8	9,74	8	7
Satisfacción con la atención personalizada recibida en el Servicio de Información Juvenil.	9	9,81	9	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 3 acciones formativas recibidas por año.				
Acciones formativas anuales recibidas por informador juvenil.	22	22	6	4
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	34
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.				
Número de consultas a los blogs de Información Juvenil.	D.N.C.	14.315	66.526	116.435
Personas que se agregan a las Redes Sociales de Información Juvenil (facebook, twitter y google+).	D.N.C.	379	D.N.C.	720
Satisfacción de la información recibida a través de Redes Sociales y Blogs de Información Juvenil.	7,50	37,60	8	8
Compromiso 08.- Todos los Distritos de la Ciudad dispondrán de un servicio de información juvenil.				

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
Distritos que tienen puntos de Información Juvenil.	D.N.C.	100	100	100
Distritos que tienen una Oficina de Información Juvenil.	100	100	33	33
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	100
Personal correctamente identificado en los Servicios de Información Juvenil.	100	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 7 ó superior en una escala del 0 al 10 en encuesta de satisfacción con el servicio.				
Satisfacción con el servicio de Asesoramiento Jurídico Juvenil.	9,75	9,74	9	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.				
Usuarios satisfechos con los horarios de los Servicios de Información Juvenil.	88,30	88,10	87	87
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 hábiles 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.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por la Red de Información Juvenil.	3	0	7	16
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 15 días. ESTANDAR 90	100	100	50	 37,50
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en 30 días o menos desde su presentación.	-	-	75	81,25
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. ESTANDAR 15	-	-	21	 18

■ Empleo

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 2013: 4 de julio de 2014

Conseguir que todos los madrileños tengan un puesto de trabajo, creando oportunidades, es el objetivo de la Agencia para el Empleo, organismo autónomo del Ayuntamiento de Madrid 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 ellas, 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.

Compromisos	Totales	10
	Excluidos SyR	9
Indicadores	Totales	14
	Excluidos SyR	10
	Cumplidos	14
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	100%

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

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
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.	15	14	21	15
Compromiso 02.- Proporcionar, en el servicio de orientación laboral, una atención, adaptada a las necesidades de cada usuario, a través de un personal debidamente especializado, de manera que los usuarios valoren la profesionalidad percibida con una valoración media superior a 8, en una escala de 1 a 10, en las encuestas realizadas. Este compromiso modifica su redacción Evaluación 2013.				

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
Porcentaje de técnicos de orientación que tienen una titulación universitaria y con, al menos, un año de experiencia en orientación laboral.	100	100	100	100
Satisfacción media alcanzada por los usuarios y las usuarias del servicio de orientación laboral.	9,06	9,23	9,26	9,40
Compromiso 03.- Para que la atención en materia de orientación laboral sea más cercana y accesible para los usuarios/-as, todo el personal del Servicio de orientación laboral estará debidamente identificado. Asimismo, todas las oficinas estarán señalizadas e identificadas. Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2013.				
Personal correctamente identificado en el Servicio de orientación laboral. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2013	-	-	-	-
Agencias de zona correctamente señalizadas. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2013	-	-	-	-
Compromiso 04.- Tomando en consideración la formación como medio para lograr el pleno desarrollo de la capacidad profesional, así como favorecer y posibilitar la inserción laboral de personas sin empleo, se elaborará anualmente una Programación Formativa que integrará todas aquellas acciones de aprendizaje, formación, recualificación o reciclaje profesional adecuadas a las necesidades del mercado de trabajo y que mejoren la cualificación profesional y empleabilidad del demandante de empleo. Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2013.				
Porcentaje de plazas ofertadas en los talleres de empleo y escuelas taller reservadas a colectivos con mayores dificultades de inserción. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2013.	100	100	100	100
Número de acciones de formación profesional para el empleo impartidas. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2013	-	-	-	-
Número de alumnos formados en acciones de formación profesional para el empleo. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2013.	-	-	-	-
Especialidades formativas impartidas. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2013	-	-	-	-
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). Compromiso <u>eliminado</u> Evaluación 2013.				
Porcentaje de plazas ofertadas reservadas en los programas de formación y empleo a colectivos con mayores dificultades de inserción. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2013.	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.
Compromiso 05.- Los monitores que impartan las acciones formativas tendrán una titulación académica y/o experiencia profesional equivalente, acorde con las materias impartidas, obteniendo en las encuestas de satisfacción una valoración igual o superior al 8,5 sobre 10. Este compromiso modifica su redacción Evaluación 2013.				
Porcentaje de formadores que poseen una titulación especializada y/o que poseen una capacitación profesional equivalente.	100	100	100	100
Satisfacción media de los usuarios/as con los monitores que impartan cursos y talleres en la encuesta de satisfacción. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2013.	-	-	-	-
Grado de satisfacción de los usuarios/as con los cursos y talleres en la encuesta de satisfacción. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2013.	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.
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. Compromiso <u>eliminado</u> Evaluación 2013.				
Porcentaje de usuarios/as tutorizados/as que se han insertado en el mercado laboral a los que se les ha realizado el seguimiento al mes y medio y a los 6 meses Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2013.	100	100	100	100

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
Compromiso 06.- Realizar a todos los usuarios/as formados/as un seguimiento de la inserción laboral, a los 3 y 6 meses de la finalización de la acción formativa.				
Porcentaje de usuarios/as que han sido formados/as 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 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 3.000 asesoramientos individuales para el autoempleo.				
Compromiso modifica su redacción Evaluación 2013.				
Asesoramientos individuales para el autoempleo realizados.	3.453	3.886	3.580	3.411
Sesiones grupales de motivación hacia el autoempleo realizadas. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2013.	109	124	72	110
Compromiso 08.- Se prestará a las empresas un servicio gratuito de gestión de ofertas de empleo, tanto on line como presencial y personalizada, para facilitar los trabajadores más apropiados a sus requerimientos y necesidades, enviando una media de 3 candidatos por cada puesto de trabajo ofertado.				
Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2013.				
Media de candidatos por cada puesto de trabajo ofertado. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2013.	-	-	-	-
Número de puestos de trabajo gestionados. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2013	-	-	-	-
Compromiso 09.- Los servicios de la Agencia para el Empleo se prestarán por profesionales especializados, estando todo su personal debidamente formado para el desempeño de sus funciones. Se ofrecerá anualmente a todo el personal de la Agencia para el Empleo de Madrid una formación continua, especializada y de perfeccionamiento, que les permita actualizar sus conocimientos para el adecuado desempeño de sus funciones.				
Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2013.				
Cursos de formación continua ofertados específicamente para el personal de la Agencia para el Empleo de Madrid. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2013.	-	-	-	-
Horas de formación ofertadas. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2013.	-	-	-	-
Compromiso 10.- 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.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Agencia para el Empleo.	125	109	86	86
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	34	46	32	41,05
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación.	D.N.C.	D.N.C.	58	77,89
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	30	24	30	20

■ Medio Ambiente

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, **Arbolado Urbano**, aprobada en 2011 y **Actividades de Educación Ambiental, Gestión Integral del Agua y Parques y Jardines de Madrid**, aprobadas en 2013.

Carta de Servicios de Calidad del Aire

Fecha Aprobación: 17 de diciembre de 2009

Fecha Evaluación 2013: 25 de marzo de 2014

En materia de Calidad del Aire del Ayuntamiento de Madrid tiene como cometido principal la evaluación permanente de la calidad del aire, así como promover las acciones necesarias para su mejora continua, con el fin de lograr la mayor protección de los ciudadanos frente a la contaminación atmosférica.

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 recogen 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. ■ Inspección de emisiones contaminantes de industrias y actividades.

Compromisos	Totales	11
	Excluidos SyR	10
Indicadores	Totales	14
	Excluidos SyR	10
	Cumplidos	13
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	92'85%

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

Compromisos / Indicador	2010	2011	2012	2013
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	99

Compromisos / Indicador	2010	2011	2012	2013
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.				
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	100
Plazo establecido para comunicar la superación de umbrales.	30	30	0	16
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 96% de los casos, desde la entrada en el citado Servicio.				
Porcentaje de consultas contestadas antes de 5 días.	2	100	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	5
Plazo de publicación de la memoria en la Web.	2,58	4,94	5	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.				
Plazo de publicación del informe de seguimiento del Plan.	-	-	-	3
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	100
Compromiso 07.- Se mantendrá y renovará 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.				
Acreditaciones en calidad y medioambiente renovadas.	-	-	-	3
Compromiso 08.- Se realizaran como mínimo 8 jornadas anuales del taller de calidad del aire en los ciclos formativos dirigidos a los ciudadanos denominados "Hábitat Madrid", con un mínimo de de 120 participantes.				
Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2013.				
Jornadas del taller de calidad del aire celebradas anualmente. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2013	-	-	-	-
Asistentes al taller de calidad del aire. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2013.	-	-	-	-
Compromiso 09.- Se publicará en la Web, el inventario de emisiones de gases contaminantes a la atmósfera, que será actualizado anualmente. Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2013.				

Compromisos / Indicador	2010	2011	2012	2013
Informes publicados del inventario de emisiones de gases contaminantes a la atmósfera en la Web. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2013.	-	-	-	-
Compromiso 10.- Habilitar la presentación de denuncias relacionadas con la contaminación atmosférica por humos a través de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid, así como tramitarlas convenientemente. Las denuncias recibidas por esta vía, se tramitarán mediante la elaboración de informe técnico de contestación al denunciante o trasladando el resultado de la inspección al órgano competente para la instrucción del expediente administrativo. Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2013.				
Porcentaje de denuncias tramitadas en relación con la contaminación atmosférica por humos y que han sido recibidas a través de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2013.	-	-	-	-
Compromiso 11.- 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 hábiles siguientes a su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas en relación a los servicios prestados en materia de calidad del aire.	314	108	20	8
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en 15 días o menos.	21,43	37,04	60	12,50
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 30 días.	-	-	-	87,50
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	-	-	-	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 2013: 9 de junio y 25 de julio de 2014


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 (en adelante PTV). 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 recogen los siguientes **servicios** que se ofrecen a la ciudadanía: ■ Recogida selectiva domiciliaria 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.

Compromisos	Totales	11
	Excluidos SyR	10
Indicadores	Totales	20
	Excluidos SyR	16
	Cumplidos	10
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	50%

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

Compromisos / Indicadores	2010	2011	2012	2013
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	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	2,66
Compromiso 03.- 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.				
Frecuencia de recogida semanal del contenedor de resto.	-	7	7	7
Frecuencia semanal de recogida del contenedor de envases.	-	D.N.C.	3	3
Compromiso 04.- 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%.				
Porcentaje de contenedores de aportación de papel cartón y vidrio llenos más de 24 horas sobre el total.	-	0,03	0,02	0,05
Compromiso 05.- 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 y su indicador se <u>eliminan</u> como consecuencia de la Evaluación 2013.				
Porcentaje de incremento de visitas a los puntos limpios respecto del año anterior. ESTÁNDAR +3%	-	8,49	4,07	 -8,71

Compromisos / Indicadores	2010	2011	2012	2013
Compromiso 05.- 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.				
Disminución en % de las toneladas entrantes a vertedero.	-	D.N.C.	0,62	4,28
Compromiso 06.- 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.				
Porcentaje de toneladas entrantes en el PTV sometidas a algún tratamiento.	-	81	82	82,58
Compromiso 07.- 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 %.				
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	32,19
Porcentaje de incremento en la producción total de energía procedente de los residuos (Mwh térmicos). ESTÁNDAR 5%	-	-4,15 Mwh	-8,99 Mwh térmicos	 -2,57
Compromiso 08.- 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 680.000 megavatios/hora en 4 años.				
Energía ahorrada con el reciclaje de materiales en el PTV. ESTÁNDAR 800.000	755.200	708.806	671.132	 673.390
Recursos naturales ahorrados con el reciclaje de materiales en el PTV. ESTÁNDAR 226.214	214.859	242.070	228.674	 223.360
Compromiso 09.- Se realizarán actividades de sensibilización ambiental en materia de reciclaje. Para ello se realizarán visitas al PTV, 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.				
Talleres de reciclaje de residuos en colegios y otros centros. ESTÁNDAR 300.	309	0	2.696	 0
Visitantes al PTV. ESTÁNDAR 9.000.	11.120	10.632	9.096	 7.565
Visitantes internacionales	337	221	257	190
Visitantes nacionales	10.783	10.411	8.839	7.185
Valoración media del nivel de satisfacción con las actividades de sensibilización ambiental realizadas en el PTV.	-	D.N.C.	7,80	9,12
Compromiso 10.- Con el objeto de verificar periódicamente que las actividades que tienen lugar en el PTV 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.				
Controles anuales realizados de parámetros en suelo, agua y aire, en el PTV y en su entorno.	-	11.571	16.336	16.026

Compromisos / Indicadores	2010	2011	2012	2013
Compromiso 11.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados, se contestaran 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 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 igual o inferior a 30 días desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios de recogida y transporte de residuos.	-	2.286	1.776	2.717
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de recogida y transporte de residuos contestadas en 15 días o menos.	-	22,27	2,83	4,21
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de recogida y transporte de residuos contestadas en 30 días o menos. ESTANDAR 60	-	-	11,76	 21,89
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de recogida y transporte de residuos. ESTANDAR 30	-	-	69	 42
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios de tratamiento/eliminación de residuos.	197	458	163	318
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de tratamiento/eliminación de residuos contestadas en 15 días o menos.	-	D.N.C.	22,05	7,94
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de tratamiento/eliminación de residuos contestadas en 30 días o menos.	-	-	26,77	 12,17
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en el servicio de tratamiento/eliminación de residuos.	-	-	92	 79

Carta de Servicios de Arbolado Urbano

Fecha Aprobación: 12 de mayo de 2011

Fecha Evaluación 2013: 6 de junio de 2014

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.

Compromisos	Totales	6
	Excluidos SyR	5
Indicadores	Totales	9
	Excluidos SyR	5
	Cumplidos	7
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	77,77%

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

Compromisos / Indicadores	2010	2011	2012	2013
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	86
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	99
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	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 Gestión de Arbolado Urbano.				
Actualizaciones realizadas en la Web unalcorqueunarbol.	-	52	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	99
Compromiso 06.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios de Arbolado Urbano, se contestarán 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.				

Compromisos / Indicadores	2010	2011	2012	2013
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios de Arbolado Urbano.	-	-	453	886
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de Arbolado Urbano contestadas en 15 días o menos.	-	-	8,64	15,06
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de Arbolado Urbano, contestadas en un plazo inferior a 30 días desde su presentación. ESTANDAR 60	-	-	30,45	 32,89
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de Arbolado Urbano desde su presentación. ESTANDAR 30	-	-	47	 48

Carta de Servicios de Parques y Jardines

Fecha Aprobación: 13 de marzo de 2013
 Fecha Evaluación 2013: Sin Evaluar. Ver adenda

Hacer de Madrid una ciudad cada vez más saludable, configurando un espacio público de calidad, acogedor y accesible, donde los ciudadanos se sientan seguros, e incrementar y conservar el patrimonio natural con la corresponsabilidad ciudadana, son algunos de los objetivos del Ayuntamiento que están alineados con el objetivo estratégico de una ciudad de referencia competitiva y sostenible.

Los parques, jardines y en definitiva, los espacios públicos urbanos, son elementos imprescindibles en el paisaje y la vida de las ciudades, y como tales debe apreciarse su valor.

En la Carta de Servicios de Parques y Jardines se recogen los siguientes servicios: ■ Gestión de la vegetación (árboles, arbustos, flores, praderas, flora acuática). ■ Cuidado de la fauna. ■ Mantenimiento de infraestructuras, láminas de agua y fuentes, mobiliario, alumbrado y monumentos. ■ Mantenimiento de áreas de juegos infantiles y de mayores. ■ Limpieza y gestión de residuos. ■ Educación ambiental. ■ Salud y seguridad para el mantenimiento de un espacio ambiental saludable. ■ Remodelación y creación de nuevos parques. ■ Gestión de actividades de ocio, cultura y deportes. ■ Atención al ciudadano, realizando actividades de información y gestión de peticiones de servicios y sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos.

Compromisos	Totales	18
	Excluidos SyR	17
Indicadores	Totales	33
	Excluidos SyR	29
	Cumplidos	-
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	-

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

Compromisos / Indicadores	2010	2011	2012	2013
Compromiso 01.- Lograr que al menos el 70% de la ciudadanía valore su satisfacción con los Parques y Jardines de la ciudad de Madrid con una puntuación igual o superior a 6, en una escala de 0 a 10, según datos recogidos en la encuesta de Calidad de vida de la ciudad del Ayuntamiento de Madrid.				
Satisfacción ciudadana con los Parques y Jardines.	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 02.- Se realizará anualmente un programa de plantaciones y reposiciones de los Parques y Jardines de forma que no disminuya su calidad vegetal, dando cumplimiento, al menos, al 90% de lo programado.				
Grado de cumplimiento del programa de plantaciones y reposiciones de los Parques y Jardines.	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 03.- Con el objetivo de ahorrar agua de calidad superior destinada al consumo humano, se usarán recursos hídricos alternativos y se instalarán sistemas de riego automatizados y sectorizados para facilitar el control preciso de las dosis de riego y permitir una buena división de la instalación dependiendo de los requerimientos hídricos de las plantas.				
Superficie regada con agua regenerada.	-	-	-	D.N.C.
Superficie de Parques y Jardines con instalación de riegos automáticos	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 04.- Se garantizará la accesibilidad a los Parques y Jardines para las personas con movilidad reducida conforme a las normas de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas vigentes, de forma que todos los parques dispongan de rampas de acceso al menos por una de sus entradas.				
Porcentaje de parques accesibles.	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 05.- Para garantizar un adecuado estado de conservación y uso de los Parques y Jardines se limpiarán y vaciarán sus papeleras diariamente, garantizando como mínimo que el 100% de la superficie de los parques se limpiará con una frecuencia media de 5 veces por semana.				
Frecuencia de limpieza de parques.	-	-	-	D.N.C.
Frecuencia de vaciado de papeleras.	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 06.- Las áreas infantiles se inspeccionarán y se hará en ellas mantenimiento preventivo las veces que sea necesario para mantener un adecuado estado de conservación y limpieza de las mismas, de forma que la satisfacción de los usuarios con los juegos infantiles sea igual o superior a 6 en una escala de 0 a 10, y el número de reclamaciones relativas a conservación y limpieza será como máximo 1 cada 30 instalaciones.				
Satisfacción de los usuarios con los juegos infantiles.	-	-	-	D.N.C.
Reclamaciones por instalación.	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 07.- Los elementos integrantes de las áreas infantiles y de mayores se repararán en un máximo de 72 horas en el 80% de los casos desde la comunicación de la incidencia.				
Porcentaje elementos de las áreas infantiles y de mayores reparados en un máximo de 72 horas.	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 08.- Las incidencias relativas al mantenimiento del alumbrado existente en los Parques y Jardines, una vez detectadas por los servicios de mantenimiento o comunicadas por terceros, se responderán en el 80% de los casos en un plazo máximo de 24 horas, y sólo en caso de que se trate de una avería de especial complejidad podrá este plazo ser superior, pudiendo incluso exigirse a la empresa conservadora, en este caso, que se realice una instalación provisional.				
Porcentaje de incidencias de alumbrado respondidas en plazo menor o igual a 24 horas.	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 09.- Se velará por la seguridad en todos los Parques y Jardines de Madrid, para evitar y corregir aquellas acciones que impidan su normal uso. En caso de avisos urgentes, la Policía Municipal acudirá, en el 80%				

Compromisos / Indicadores	2010	2011	2012	2013
de los casos, en un tiempo máximo de 8 minutos.				
Porcentaje de incidentes urgentes en materia de seguridad en los que la Policía Municipal llega al lugar del incidente en 8 minutos o menos desde que se produce la llamada.	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 10.- 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.				
Inspecciones realizadas en materia de Protección del Medio Ambiente.	-	-	-	D.N.C.
Actuaciones policiales en relación al número de demandas ciudadanas por incumplimiento de Ordenanzas Municipales.	-	-	-	D.N.C.
Intervenciones por consumo de alcohol en vía pública en relación a las demandas ciudadanas.	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 11.- Para garantizar la seguridad sanitaria del agua de las fuentes de beber de los Parques y Jardines de la Ciudad Madrid, anualmente se aplicará un programa específico de control consistente en la toma de muestras y análisis en el laboratorio de Salud Pública. Tanto en casos de indicios racionales de posible riesgo para la salud como en casos de pérdida de agua, la respuesta será inmediata desde la recepción del aviso en el 100% de los casos, una vez detectada y comunicada la incidencia a la empresa de mantenimiento.				
Grado de cumplimiento del programa de control de aguas de las fuentes de beber.	-	-	-	D.N.C.
Porcentaje de avisos de riesgo para salud respondidos de forma inmediata.	-	-	-	D.N.C.
Porcentaje de avisos por pérdida de agua respondidos de forma inmediata.	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 12.- En el caso de avisos por plagas o vectores de interés de salud pública (cucarachas, ratas, avispas/abejas), el tiempo máximo de respuesta, transcurrido desde la recepción del aviso hasta la atención inicial, no excederá de 24h en el 90% de los casos, siendo de 12h en el caso de avisos de avispas en zonas áreas infantiles. Los tiempos se refieren a periodos laborables (excluidos fin semana / días festivos oficiales).				
Porcentaje de avisos atendidos en plazo de 24 horas.	-	-	-	D.N.C.
Porcentaje de avisos de avispas atendidos en 12 horas.	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 13.- Los monumentos municipales situados en los Parques y Jardines se mantendrán en condiciones adecuadas de integridad y funcionalidad. Las incidencias relativas a deterioros producidos por actos vandálicos en monumentos, se responderán en un 80 % de los casos en el plazo de 3 días desde la recepción del aviso.				
Porcentaje de incidencias relativas a deterioros producidos por actos vandálicos en monumentos resueltas en plazo menor o igual a 3 días.	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 14.- Se realizarán como mínimo 18 actividades ambientales semanales (itinerarios guiados, talleres, cursos y jornadas, conferencias, concursos, video-forum, exposiciones, etc.) dirigidas al público general, guiadas por educadores ambientales y adaptadas a distintos tipos de usuarios (infantil, familiar, adultos). La valoración global media otorgada por los usuarios de las actividades, en encuesta de satisfacción, será superior a 7 puntos, en una escala de 0 a 10. El número anual de participantes será, como mínimo, de 15.000 personas.				
Actividades municipales de educación ambiental.	-	-	-	D.N.C.
Participantes en actividades de educación ambiental.	-	-	-	D.N.C.
Satisfacción de los usuarios con las actividades ambientales.	-	-	-	D.N.C.

Compromisos / Indicadores	2010	2011	2012	2013
Compromiso 15.- Se ofrecerá información ambiental a los visitantes de los Centros de Información y Educación Ambiental (CIEA) ubicados en los Parques más emblemáticos de la Ciudad de Madrid, atendiendo al menos a 50.000 personas al año.				
Visitantes informados en los Centros de Información y Educación Ambiental.	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 16.- Línea Madrid atenderá las solicitudes de consulta e información y gestionará el alta de avisos y peticiones, proporcionando información clara y precisa, con un trato amable y cortés; siendo la valoración media global de los ciudadanos con dichos servicios superior o igual a 7 puntos, en una escala de 0 a 10.				
Satisfacción de los usuarios con el servicio recibido a través de los tres canales.	-	-	-	D.N.C.
Satisfacción de los usuarios con la cualificación y profesionalidad otorgada por los canales de atención presencial (010 y OACS).	-	-	-	D.N.C.
Satisfacción de los usuarios con la amabilidad y trato recibido por los canales de atención presencial (010 y OACS).	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 17.- La información relativa a los Parques y Jardines de 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.	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 18.- 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 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.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados.	-	-	-	1.221
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo inferior a 30 días desde su presentación.	-	-	-	35,79
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados contestadas en 15 días o menos.	-	-	-	18,97
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones desde su presentación.	-	-	-	45

Carta de Servicios de Actividades de Educación y Sensibilización Ambiental

Fecha Aprobación: 13 de marzo de 2013
 Fecha Evaluación 2013: 5 de junio de 2014

Las competencias del Ayuntamiento de Madrid en materia de medio ambiente no sólo comprenden aquellas actuaciones dirigidas 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, sino también aquellas actividades educativas, formativas, divulgativas y de sensibilización relativas al medio ambiente. Estas actividades están dirigidas

tanto al público general a través de campañas divulgativas, centros de información y educación ambiental o programas abiertos de actividades ambientales, como a sectores considerados de especial interés, como la comunidad educativa y promotores de eventos con repercusión ambiental.


En la Carta de Servicios de Actividades de Educación y Sensibilización Ambiental se recogen los siguientes **servicios**:






- Información y divulgación sobre los valores naturales, culturales y sociales ligados al medio ambiente urbano y políticas de sostenibilidad ambiental y sobre los servicios municipales de gestión ambiental, a través de campañas, centros de información y educación ambiental y centros educativos.
- Educación ambiental a través de programas educativos como "Educar hoy por un Madrid más sostenible", "Madrid un Libro Abierto", "Programa Integral de Educación Ambiental" del Parque Tecnológico de Valdemingomez y "Hábitat Madrid".
- Colaboración y asesoramiento técnico a servicios municipales y entidades públicas o privadas en materia de educación, sensibilización y gestión ambiental.
- Impulso de iniciativas ambientales con empresas y entidades ciudadanas (asociaciones, federaciones, confederaciones y otras uniones de asociaciones que estén declaradas de utilidad pública municipal por el registro municipal).

Compromisos	Totales	11
	Excluidos SyR	10
Indicadores	Totales	24
	Excluidos SyR	20
	Cumplidos	18
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	75%

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

Compromisos / Indicadores	2010	2011	2012	2013
Compromiso 01.- Se realizarán como mínimo 21 actividades ambientales semanales (itinerarios guiados, talleres, cursos y jornadas, conferencias, concursos, video-forúm, exposiciones, etc.) dirigidas al público general, guiadas por educadores ambientales y adaptadas a distintos tipos de usuarios (infantil, familiar, adultos). La valoración global media otorgada por los usuarios de las actividades, en encuesta de satisfacción, será superior a 7 puntos, en una escala de 0 a 10. El número anual de participantes será, como mínimo, de 25.000 personas.				
Actividades municipales de educación ambiental.	-	-	-	2.830
Participantes en actividades de educación ambiental.	-	-	-	325
Satisfacción de los usuarios con las actividades ambientales.	-	-	-	8,7
Compromiso 02.- Se ofrecerá información ambiental a los visitantes de los centros de información y educación ambiental (CIEA) ubicados en los parques más emblemáticos de la ciudad de Madrid, atendiendo al menos a 61.000 personas al año.				
Visitantes informados en los CIEA.	-	-	-	95.620
Compromiso 03.- Se ofrecerá un servicio de consulta medioambiental a los visitantes de los centros de Naturaleza del Distrito de Fuencarral-El Pardo (Centro de Interpretación de la Naturaleza Montecarmelo), y los Centros de Educación Ambiental de Retiro y Dehesa de la Villa. Se dispondrá de un material educativo actualizado de al menos 100 ejemplares en cada Centro (libros, revistas especializadas, material audiovisual, etc.).				
Catálogo de materiales de consulta medioambiental disponibles.	-	-	-	1.051
Compromiso 04.- El Área de Medio Ambiente y Movilidad ofrecerá en la web municipal un catálogo actualizado de todas las publicaciones disponibles en materia de medioambiente.				

Compromisos / Indicadores	2010	2011	2012	2013
Porcentaje de publicaciones medioambientales disponibles en la web municipal.	-	-	-	100
Compromiso 05.- Con el fin de adaptar los servicios a las demandas ciudadanas, todos los años se realizarán, al menos, un 5% de actividades nuevas del total de las actividades ofertadas. Las innovaciones han de responder a las demandas realizadas por los ciudadanos, ya sea implementando actividades nuevas o bien modificando alguna de las actividades existentes. Compromiso e indicador <u>eliminados</u> en Evaluación 2013				
Porcentaje de actividades medioambientales nuevas sobre la oferta disponible.	-	-	-	-
Compromiso 05.- Se colaborará con otras instituciones, con empresas o con otros órganos de gestión municipal que demanden incorporar criterios ambientales en la celebración de eventos en la ciudad, participando al menos en 4 al año.				
Eventos en los que se ha colaborado para la incorporación de buenas prácticas ambientales.	-	-	-	7
Compromiso 06.- De las solicitudes recibidas de los centros educativos para participar en proyectos y actividades de educación ambiental, ofertadas en el Programa “Educar hoy por un Madrid más sostenible”, se atenderá como mínimo la demanda de 55 centros educativos en función de la dotación presupuestaria. La participación mínima será de 35.000 alumnos en cada curso escolar.				
Centros educativos participantes en el programa “Educar hoy por un Madrid más sostenible”.	-	-	-	72
Alumnos participantes en actividades de educación ambiental del programa “Educar hoy por un Madrid más sostenible”	-	-	-	48.000
Compromiso 07.- Antes del 30 de abril de cada año se enviará, por correo postal, a todos los centros educativos públicos, concertados y privados del municipio de Madrid y se colgara en la web municipal (madrid.es/educación) el programa “Madrid, un libro abierto” correspondiente al próximo curso escolar.				
Difusión del programa “Madrid, un libro abierto”.	-	-	-	100
Compromiso 08.- Se atenderá la demanda del total de los centros educativos del municipio de Madrid, aproximadamente 650 (públicos, privados, concertados de enseñanza de educación primaria, secundaria, bachillerato y ciclos formativos), realizando actividades de “Madrid, un libro abierto”, como mínimo a 2.800 grupos.				
Centros educativos participantes en el programa “Madrid, un libro abierto”. ESTANDAR 700	-	-	-	 696
Actividades del programa “Madrid, un libro abierto” realizadas por cada centro educativo. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2013	-	-	-	-
Grupos-clase que han realizado actividades dentro del programa “Madrid, un libro abierto”	-	-	-	330
Compromiso 09.- Se realizarán como mínimo 25 actividades ambientales semanales (itinerarios guiados, talleres, cursos y jornadas, conferencias, etc.) dirigidas a los centros educativos y adaptadas a distintos niveles educativos. La valoración global media otorgada por los usuarios de las actividades, en encuesta de satisfacción, será superior a 7’5 puntos, en una escala de 0 a 10. El número anual de participantes será, como mínimo, de 40.000 alumnos.				
Alumnos participantes en actividades ambientales dirigidas a los centros educativos.	-	-	-	54.745
Actividades ambientales realizadas dirigidas a centros educativos.	-	-	-	43
Satisfacción de los alumnos participantes en actividades ambientales dirigidas a centros educativos	-	-	-	9,5
Compromiso 10.- Se realizarán actividades de sensibilización ambiental en materia de reciclaje. Para ello se realizarán visitas al PTV, con el objetivo de alcanzar como mínimo 9.000 visitantes/año y se realizarán al menos				

Compromisos / Indicadores	2010	2011	2012	2013
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.				
Talleres de sensibilización realizados en colegios y otros centros. ESTANDAR 300	-	-	-	 0
Visitantes al PTV:				 7.565
• Visitantes internacionales	-	-	-	190
• Visitantes nacionales				7.375
Satisfacción de los usuarios con las actividades de sensibilización ambiental.	-	-	-	9,12
Compromiso II.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados, contestándolas 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 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.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a las actividades de educación ambiental.	-	-	-	58
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a las actividades de educación ambiental contestadas en 30 días o menos desde su presentación. ESTANDAR 60	-	-	-	 10,71
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a las actividades de educación ambiental contestadas en 15 días o menos desde su presentación.	-	-	-	 5,36
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a las actividades de educación ambiental desde su presentación. ESTANDAR 30	-	-	-	 48

Carta de Servicios de Actividades de Gestión del Agua

Fecha Aprobación: 20 de marzo de 2013

Fecha Evaluación 2013: **SIN EVALUAR**

El Ayuntamiento de Madrid gestiona la demanda de agua, es decir, aplica medidas que se encaminan a reducir el consumo, mejorando la eficiencia y haciendo uso responsable de los recursos hídricos. Y lo hace mediante la aplicación del Plan Municipal de Gestión de la Demanda de Agua y la Ordenanza de Gestión y Uso Eficiente del Agua en la Ciudad de Madrid, que estructura sus acciones en grandes programas que atienden la gestión, el ahorro, la eficiencia del uso del agua y la reutilización de las aguas depuradas.

Como parte del desarrollo del Plan de Gestión de la Demanda de Agua, se ejecuta el Plan de Recursos Hídricos Alternativos, con dos líneas principales de actuación: la creación de la Red de Agua Regenerada municipal, que permite la reutilización de las aguas depuradas, y el Plan de Aprovechamiento de Aguas Freáticas, para el aprovechamiento de las aguas de drenaje superficial de las infraestructuras públicas. En la actualidad, los recursos hídricos alternativos se utilizan para el riego de parques y la limpieza de calles mediante baldeo.

En materia de depuración y con el objetivo de garantizar el buen estado ecológico del río Manzanares, se ha ejecutado el Plan de Mejora de la Calidad del Río Manzanares que ha supuesto la construcción de estanques de tormentas y de nuevos colectores que tienen como finalidad reducir la contaminación que provocan las primeras aguas de lluvia, minimizando sus impactos ambientales y asegurando la calidad en el tramo urbano del río y de todo el ecosistema fluvial de los municipios colindantes, aguas abajo de la Ciudad.

Por otra parte, se plantea un nuevo enfoque de la gestión más social, basado en la participación y sensibilización ciudadana, fomentando que la ciudadanía se involucre en las iniciativas de gestión integrada de los recursos hídricos y entienda y asuma los retos que conlleva alcanzar la sostenibilidad global en el ciclo del agua.

Los servicios prestados para la gestión integral del ciclo del agua, fomento del uso eficiente del recurso y garantía del suministro son: ■ Control y supervisión del suministro de Recursos Hídricos Alternativos al agua potable para usos públicos y privados. ■ Saneamiento y depuración de aguas residuales. ■ Control de vertidos a la red de saneamiento. ■ Mantenimiento y conservación del río Manzanares. ■ Mantenimiento de estanques y fuentes ornamentales. ■ Instalación de hidrantes para abastecimiento de agua para uso exclusivo del servicio de extinción de incendios. ■ Servicio Social de suministro de agua potable para personas sin recursos y sin red de abastecimiento. ■ Elaboración de datos cartográficos y características geométricas de los elementos que componen la red de alcantarillado. ■ Atención al ciudadano, realizando actividades de información, divulgación y gestión de incidencias y peticiones de servicios y sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos.

Compromisos	Totales	7
	Excluidos SyR	6
Indicadores	Totales	12
	Excluidos SyR	8
	Cumplidos	-
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	-

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

Compromisos / Indicadores	2010	2011	2012	2013
Compromiso 01.- Los usuarios que soliciten cita previa, para asesoramiento o información en aspectos relacionados con la gestión y uso eficiente del agua, serán citados para una entrevista personal, que tendrá lugar en un plazo máximo de 15 días. En la encuesta periódica que se realice el nivel de satisfacción medio de los usuarios del sistema de cita previa, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos.				
Porcentaje de citas previas que se conceden para un plazo de 15 días laborables por Gestión del Agua.	-	-	-	D.N.C.
Satisfacción de los usuarios, referida al tiempo de citación, en relación al servicio de cita previa de Gestión del Agua.	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 02.- Atender a los ciudadanos de forma personalizada, con un personal debidamente cualificado suministrando información correcta y actualizada, de forma que el porcentaje de usuarios satisfechos con la información recibida sea de un mínimo del 80% y la valoración sea igual a 7 o superior en cuanto a la preparación del personal para desempeñar su trabajo.				
Porcentaje de usuarios satisfechos con la información y orientación recibidas sobre Gestión del Agua.	-	-	-	D.N.C.
Satisfacción de los usuarios con la cualificación del personal para desempeñar su trabajo en Gestión del Agua.	-	-	-	D.N.C.

Compromisos / Indicadores	2010	2011	2012	2013
Compromiso 03.- Se vigilará la seguridad de los vertidos a la red de saneamiento controlando la realización de controles analíticos anuales y vigilando el cumplimiento de la normativa vigente mediante la realización de analíticas de contraste del 100% de los vertidos líquidos industriales autorizados.				
Porcentaje de vertidos industriales autorizados a los que se realiza analítica de contraste en Gestión del Agua.	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 04.- Todas las solicitudes de vertido debidamente cumplimentadas y presentadas ante la Gestión del Agua obtendrán respuesta en un plazo no superior a 2 meses.				
Porcentaje de solicitudes respondidas por Gestión del Agua en un plazo no superior a 2 meses.	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 05.- Fomentar la eficiencia energética mediante la sustitución de lámparas incandescentes por LED en las fuentes ornamentales. En las actuaciones de rehabilitación de instalaciones hidráulicas ornamentales, 100% de las lámparas incandescentes serán sustituidas por lámparas LED.				
Porcentaje de lámparas incandescentes de las fuentes ornamentales sustituidas por lámparas LED.	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 06.- Se asegurará la calidad del agua del río Manzanares mediante controles y analíticas diarias, detectando todas las incidencias en un plazo máximo de 12 horas desde el momento en que estas se produzcan.				
Tiempo medio de detección de incidencias en la calidad del agua del río Manzanares.	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 07.- 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.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas en relación a Gestión del Agua.	-	-	-	356
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a Gestión del Agua contestadas en 15 días o menos.	-	-	-	9,38
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a Gestión del Agua contestadas en menos de 30 días.	-	-	-	21,99
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a Gestión del Agua.	-	-	-	57

■ Movilidad y Transportes

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

Carta de Servicios del Cuerpo de Agentes de Movilidad

Fecha Aprobación: 29 de noviembre de 2007

Fecha Evaluación 2013: 12 de marzo de 2014

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.

Los **servicios** prestados y recogidos en la Carta de Servicios de los Agentes de Movilidad 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.

Compromisos	Totales	11
	Excluidos SyR	10
Indicadores	Totales	26
	Excluidos SyR	22
	Cumplidos	21
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	80'77%

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

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
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.				

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
Grado de satisfacción en atención al ciudadano por los servicios prestados por los Agentes de Movilidad.	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	8
Quejas respecto al personal (sobre el total de la plantilla) del Cuerpo de Agentes de Movilidad. ESTANDAR 0,10	0,09	0,11	0,12	 0,14
Grado de conocimiento, identificación y diferenciación con otro cuerpo de emergencia. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2013, vinculado a la realización de la encuesta.	-	-	-	-



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 servicios especiales atendidos por los Agentes de Movilidad, propios y en coordinación con Policía Municipal.	D.N.C.	D.N.C.	99,83	100
Porcentaje de situaciones imprevistas atendidas por el Cuerpo de Agentes de Movilidad sobre las identificadas. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2013	100	100	100	100
Tiempo medio de respuesta del Cuerpo de Agentes de Movilidad en situaciones imprevistas. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2013	03:00	06:00	05:00	03:00

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.	18.113	21.823	24.746	28.297
---	--------	--------	--------	--------

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 humos y ruidos, así como utilizar vehículos de bajo poder contaminante (bicicletas, motos de baja cilindrada, vehículos de alta ocupación).



Nº de expedientes iniciados por los Agentes de Movilidad, por posible exceso de emisiones contaminantes relacionados con la circulación (humos o ruidos, y contenedores). Suspendido temporalmente Evaluación 2013, hasta activar las estaciones de medición. ESTANDAR 100	72	31	1.577	 23
Porcentaje de actuaciones por los Agentes de Movilidad sobre nº de posibles vehículos abandonados registrados en AVISA2.	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	88,02
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 142659	D.N.C.	D.N.C.	142.660	140.645
Vehículos denunciados por no pasar la ITV, por el Cuerpo de Agentes de Movilidad. ESTANDAR 4800	4.852	5.386	4.708	 3.928

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.	24.442	25.438	20.790	23.304
Porcentaje de Agentes de Movilidad, que reciben formación al año en curso único (60 horas por agente).	D.N.C.	90,39	71,17	59,10

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.

Porcentaje requerimientos atendidos (accidentes e incidentes), sobre los solicitados por los Agentes de Movilidad.	454	652	21.341	100
--	-----	-----	--------	-----

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
Tiempo medio de llegada al lugar del siniestro o del incidente desde que tengan conocimiento los Agentes de Movilidad.	00:00	00:00	14:00	16:00
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. ESTANDAR 21	8	11	21	 14
Radars 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.)	D.N.C.	D.N.C.	264	1.381
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 4646	2.269	3.564	4.645	 3.625
Denuncias a vehículos por los Agentes de Movilidad por estacionar en espacios destinados a la carga y descarga.	9.268	13.852	13.718	16.825
Vigilancia de los lugares de alta incidencia de la red básica del transporte – EMT.- Nº situados/lugares erradicada la problemática. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2013	-	-	-	-
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 por los Agentes de Movilidad a recursos y escritos de reclamación por denuncias de tráfico.	-	-	-	11
Tiempo de contestación por los Agentes de Movilidad en las solicitudes ciudadanas de informes sobre accidentes e incidentes en vía pública.	-	-	-	6
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.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados por los Agentes de Movilidad.	149	161	155	269
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	-	-	-	71,43
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. ESTANDAR 60	-	-	-	100
Tiempo de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	-	-	-	11

■ Relación con la Ciudadanía

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.

En 2013 se inicia la elaboración de otras dos Cartas de Servicios, la de Cita Previa y la de Registro, ambas aprobada en 2014.

Carta de Servicios del Teléfono 010 Línea Madrid

Fecha Aprobación: 18 de mayo de 2006

Fecha Evaluación 2013: 11 de marzo de 2014


Línea Madrid es la marca que identifica la atención al ciudadano del Ayuntamiento de Madrid, integrando los distintos medios y canales existentes para relacionarse con él. En la actualidad, estos canales son el telefónico (Teléfono 010); el canal telemático (www.madrid.es), el presencial (26 Oficinas de Atención al Ciudadano, en adelante OAC) y las redea sociales (@lineamadrid en Twitter).

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;...).

Compromisos	Totales	8
	Excluidos SyR	7
Indicadores	Totales	16
	Excluidos SyR	12
	Cumplidos	15
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	93'75%

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

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
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%.				
Confianza y seguridad de los agentes del Teléfono 010 en la atención a los ciudadanos.	96,70	98,20	93,78	93
Grado de utilidad del Teléfono 010.	95,80	96,60	95,20	95
Satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por el Teléfono 010.	97,90	95,50	93,60	93,10
Satisfacción de los usuarios con la información facilitada por el Teléfono 010.	96,30	96,80	93,80	95,60

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
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.				
Proporción de llamadas diferidas respondidas en menos de 48 horas por el Teléfono 010.	100	92,40	96,12	99
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.				
Satisfacción de los usuarios con la amabilidad de los agentes del Teléfono 010.	99,10	98,50	96,10	98,70
Valoración del parámetro comunicación de los operadores del Teléfono 010.	D.N.C.	5	4,50	4,40
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.				
Formación continua recibida por los operadores del Teléfono 010.	56,12	43	47	30,80
Formación inicial recibida por los operadores del Teléfono 010	115	133	144	105
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 por el Teléfono 010 sobre las recibidas.	90,40	91,50	94,30	96,87
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 en el Teléfono 010. ESTANDAR<20%	19,30	19	22,10	 20,31
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.				
Satisfacción de los usuarios con el tiempo de espera para ser atendidos por el Teléfono 010.	96,40	94,60	93,90	95,70
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. Se adoptan 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.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados por el Teléfono 010.	525	368	370	378
(Sugerencias)	-	-	-	31
(Reclamaciones)	-	-	-	244
(Felicitaciones)	-	-	-	87
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Teléfono 010 contestadas en 15 días o menos.	92,10	100	78,45	86,27
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Teléfono 010 contestadas en un plazo menor o	-	-	91,96	96,89

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
igual a 30 días desde su presentación.				
Tiempo de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Teléfono 010.	-	-	13	8

Carta de Servicios de Fomento del Asociacionismo

Fecha Aprobación: 20 de julio de 2006


Fecha Evaluación 2013: 10 de marzo de 2014



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, ...

Compromisos	Totales	16
	Excluidos SyR	15
Indicadores	Totales	27
	Excluidos SyR	23
	Cumplidos	21
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	77'77%

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

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
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 comunicaciones de requerimiento de subsanación en expedientes de inscripción realizadas por vía telemática (Fomento del Asociacionismo). ESTANDAR 100	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	 0


Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
Porcentaje de solicitudes de inscripción en el Registro de Entidades Ciudadanas resueltas en el plazo máximo de diez días hábiles (Fomento del Asociacionismo). ESTÁNDAR: 85	69,42	74,24	88,14	 56,56
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. Se realizará en años impares y se dirigirá a las nuevas entidades inscritas en ambos Registros desde la última campaña.				
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 (Fomento del asociacionismo).	100	100	100	100
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.	D.N.C.	D.N.C.	100	100
Compromiso 03.- Realizar, en el plazo máximo de dos meses, los trámites reglamentarios precisos para resolver al menos el 90 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 comunicaciones de requerimiento de subsanación en expedientes de declaración de utilidad pública municipal realizadas por vía telemática (Fomento del Asociacionismo). ESTANDAR 100	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	 0
Porcentaje de solicitudes de entidades para ser declaradas de utilidad pública municipal resueltas en un plazo máximo de dos meses (Fomento del Asociacionismo).	70,37	81,16	96,72	96,47
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 han presentado solicitud de renovación a las que se comunica su renovación por vía telemática.	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	100
Porcentaje de entidades registradas a las que se envía formulario de renovación antes del 31 de enero de cada año.	100	100	100	100
Compromiso 05.- Efectuar las convocatorias públicas anuales de subvenciones de la Dirección General de Participación Ciudadana y Voluntariado, tanto en materia de fomento del asociacionismo como de voluntariado, en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid en el primer cuatrimestre del año y comunicarla además, individualmente, al día siguiente hábil de su publicación en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.				
Porcentaje de entidades ciudadanas de la categoría de "Salud y Apoyo Mutuo" a las que se informa de la convocatoria anual de subvenciones en materia de voluntariado. Indicador <u>nuevo</u> evaluación 2013	-	-	-	-
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 en materia de fomento del asociacionismo y participación ciudadana.	D.N.C.	100	100	100
Compromiso 06.- En los procedimientos de convocatorias públicas de subvenciones, tanto dirigidas al fomento del asociacionismo como al voluntariado, 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.				

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
Porcentaje de comunicaciones telemáticas remitidas en el procedimiento de Convocatoria pública de subvenciones en materia de fomento del asociacionismo.	D.N.C.	100	100	100
Porcentaje de comunicaciones telemáticas remitidas en el procedimiento de Convocatoria pública de subvenciones, en materia de voluntariado. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2013.	-	-	-	-

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 en plazo.	D.N.C.	D.N.C.	100	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.	D.N.C.	D.N.C.	100	100

Compromiso 08.- Poner en conocimiento de las entidades ciudadanas beneficiarias de subvenciones de concurrencia competitiva, tanto de Fomento del Asociacionismo como de Voluntariado, la información relativa a la resolución de las convocatorias (cuantía de la subvención y proyecto para el que se ha concedido la subvención). La información será publicada en la Web municipal, en un plazo no superior a cinco meses desde las publicaciones de las convocatorias.

Porcentaje de subvenciones concedidas publicadas en la web antes del 30 de junio de cada año. ESTANDAR 100. Indicador eliminado evaluación 2013.	100	100	100	 0
Porcentaje de subvenciones de fomento del asociacionismo concedidas y publicadas en la Web municipal en plazo. Indicador <u>nuevo</u> evaluación 2013	-	-	-	-
Porcentaje de subvenciones de voluntariado concedidas y publicadas en la Web municipal en plazo. Indicador <u>nuevo</u> evaluación 2013	-	-	-	-

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.	9,63	8,41	8,82	8,82


Compromiso .- 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.

Compromiso eliminado Evaluación 2013

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. Indicador <u>eliminado</u> evaluación 2013.		100	100	100
--	--	-----	-----	-----

Compromiso 10.- Proporcionar a las entidades ciudadanas que lo soliciten, un servicio de asesoramiento y

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
orientación para la realización de proyectos de voluntariado en la ciudad de Madrid.				
Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2013				
Porcentaje de beneficiarios del servicio que reciben orientación y asesoramiento respecto a los que lo solicitan. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2013.	-	-	-	-
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 y Voluntariado.				
Porcentaje de actividades formativas ofertadas que responden a las necesidades detectadas a través del estudio de necesidades formativas elaborado anualmente.	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	100
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 en plazo.	100	100	100	100
Porcentaje de entidades ciudadanas seleccionadas que reciben el recordatorio en plazo.	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	100
Compromiso 13.- Impartir a lo largo del año, al menos, veinte acciones formativas a las Entidades Ciudadanas inscritas en el Registro Municipal, consiguiendo un grado de satisfacción global de 7,5 puntos, como mínimo, por el servicio recibido en una escala de 0 a 10 sobre el total de cuestionarios recibidos.				
Acciones formativas impartidas a las entidades ciudadanas.	13	19	23	17
Satisfacción media de las entidades asistentes con las acciones formativas realizadas.	7,34	7,59	8,14	8,23
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.	452	660	760	580
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. ESTANDAR 1	1	0	0	 0
Compromiso 16.- Proporcionar a las entidades ciudadanas el número necesario de voluntarios que precisen para el desarrollo de sus proyectos solidarios, previamente validada su calidad. Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2013				
Porcentaje de voluntarios proporcionados respecto al número de voluntarios solicitados por las entidades ciudadanas. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2013.	-	-	-	-
Compromiso 17.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados por el fomento del asociacionismo y la participación ciudadana, 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.				

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas en relación a los servicios de Fomento del Asociacionismo.	9	26	3	5
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de Fomento del Asociacionismo contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	66,67	92,31	100	 0
Porcentaje de 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. ESTANDAR 60	-	-	100	80
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de Fomento del Asociacionismo.	-	-	2	23

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

Fecha Aprobación: 24 de mayo de 2007

Fecha Evaluación 2013: 31 de marzo de 2014

En el ámbito de **Línea Madrid**, marca que identifica la atención al ciudadano del Ayuntamiento de Madrid, el canal presencial de atención al ciudadano lo constituyen las Oficinas de Atención al Ciudadano (en adelante OACs) que 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.

Compromisos	Totales	15
	Excluidos SyR	14
Indicadores	Totales	22
	Excluidos SyR	18
	Cumplidos	22
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	100%

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

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
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.				
Satisfacción de los usuarios con las OACs de Línea Madrid.	8,86	8,99	8,74	8,81

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
Porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio recibido.	-	-	-	88,1
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.				
Satisfacción de los usuarios con los parámetros de confort, orden y limpieza.	8,99	8,87	8,62	8,72
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.				
Satisfacción de los usuarios con el sistema de gestión del tiempo de espera.	8,97	8,60	8,47	8,47
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.				
Satisfacción de los usuarios con la cualificación y profesionalidad.	9,09	8,86	8,79	8,90
Compromiso 05.- En las Oficinas de Atención al Ciudadano se impartirá un tiempo medio de formación a todo su personal, de al menos, 30 horas anuales.				
Horas de formación del personal de las OACs Línea Madrid.	48,46	80,18	127,9	79,6
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.	9,14	8,97	8,86	9,02
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.	9,12	8,86	8,77	8,85
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.	8,75	8,76	8,56	8,76
Compromiso 09.- En las Oficinas de Atención al Ciudadano se prestará una atención individualizada y personalizada, ofreciendo atención en inglés, francés y lenguaje de los signos en todas las Oficinas, así como en otros idiomas en los Distritos donde fuese necesario, y al menos, en el 50 % de ellas.				
Porcentaje de OACs Línea Madrid que atienden en inglés, francés y lenguaje de los signos.	100	100	100	100
Porcentaje de OACs Línea Madrid que atienden en otros idiomas.	30,43	52,17	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	88,25	90,39	88,7	81,96

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
Satisfacción de los usuarios con el tiempo de espera en ser atendidos.	8,79	8,77	8,57	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.	8,90	8,82	8,60	8,63
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.	8,98	9,09	8,75	8,81
Satisfacción de los usuarios con la claridad y eficacia de la información facilitada en las OACs de Línea Madrid.	8,90	8,79	8,64	8,66
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 por las OACs Línea Madrid.	9	8,88	8,81	8,88
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.	-	-	100	100
Compromiso 15.- Se recibirán y tramitarán 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.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados por las OACs Línea Madrid.	548	372	544	753
Porcentaje de 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.	-	-	88,22	91,49
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados contestadas en 15 días o menos.	-	-	74,92	75
Tiempo de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por las OACs Línea Madrid.	-	-	15	11

Carta de Servicios del Portal Web Municipal Línea Madrid


Fecha Aprobación: 9 de septiembre de 2010
 Fecha Evaluación 2013: 14 de febrero de 2014

El Ayuntamiento de Madrid presta su servicio de atención telemática a través de Internet en el Portal Web Municipal www.madrid.es, 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.

Compromisos	Totales	6
	Excluidos SyR	5
Indicadores	Totales	10
	Excluidos SyR	6
	Cumplidos	9
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	90%

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

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
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 72%.				
Satisfacción de los usuarios con el Portal Web Municipal. ESTANDAR 75	76,90	79,80	70,30	 72,70
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 75% de los ciudadanos valoren satisfactoriamente la utilidad del mismo.				
Utilidad del servicio ofrecido por el Portal Web Municipal.	78,40	82,50	71,80	77,90
Compromiso 03.- Ofrecer una información actualizada del Ayuntamiento, de los servicios municipales y de la ciudad de Madrid, de forma que la satisfacción de los usuarios con la actualización de la información sea igual o superior a 6, en una escala de 0 a 10 y el ratio de sugerencias y reclamaciones relativas a la actualización de los contenidos, recibidas por cada 500 contenidos sea igual o inferior a 0,8.				
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones recibidas por el Portel Web Municipal relativas a la actualización de los contenidos.	0,19	0,41	0,22	0,19
Satisfacción de los usuarios con la actualización de la información del Portal Web Municipal	-	-	-	6,62
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	100
Compromiso 05.- Contar con la información disponible para sus usuarios/as en todo momento, garantizando un				

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
nivel de disponibilidad del servicio del 95%.				
Nivel de disponibilidad del Portal Web Municipal.	99,47	99,22	99,28	99,33
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 hábiles siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Portal Web Municipal.	273	271	254	217
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Portal Web Municipal contestadas en un plazo menor o igual a 30 días.	-	-	80,65	81,48
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Portal Web Municipal contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	86,70	87,19	62,10	53,70
Tiempo de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Portal Web Municipal.	-	-	20	17

Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones

Fecha Aprobación: 16 de mayo de 2012

Fecha Evaluación 2013: 16 de mayo de 2014



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.

Compromisos	Totales	8
--------------------	---------	----------

	Excluidos SyR	7
Indicadores	Totales	24
	Excluidos SyR	20
	Cumplidos	20
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	83'33%

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

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
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, lo recomienden y lo valoren mejora o igual que otros sistemas. Por lo menos una vez al año se realizará un estudio para conocer la opinión de los usuarios sobre los servicios recibidos.				
Estudios de opinión realizados sobre el servicio de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones del Ayuntamiento de Madrid.	-	-	1	1
Porcentaje de usuarios que recomendarían el servicio de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones del Ayuntamiento de Madrid.	-	-	60,60	64,20
Porcentaje de usuarios que consideran el servicio de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones del Ayuntamiento de Madrid útil o muy útil.	-	-	57,30	62
Porcentaje de usuarios que consideran que el servicio recibido en el Ayuntamiento de Madrid es "mejor" o "igual" que el recibido en otros servicios de sugerencias y reclamaciones.	-	-	23,80	73,80
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 centros con atención directa al público que disponen de carteles informativos sobre los canales de presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	-	-	D.N.C.	 90
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por cada uno de los canales disponibles. (Web)	-	-	61,70	58
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por cada uno de los canales disponibles. (Teléfono 010)	-	-	22,72	22
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por cada uno de los canales disponibles. (OACs)	-	-	10,61	13
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por cada uno de los canales disponibles. (Registros)	-	-	4,91	6,79
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por cada uno de los canales disponibles. (Correo postal)	-	-	0,06	0,21
Valoración en una escala de 0 a 10 de la sencillez del procedimiento establecido para presentar una sugerencia, reclamación o felicitación.	-	-	11,60	 6,71

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
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 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.				
Porcentaje de usuarios que reciben en menos de 72 horas el correo electrónico)	-	-	100	100
Tiempo medio de envío del total de los correos electrónicos de confirmación de la recepción de la sugerencia, reclamación o felicitación.	-	-	18	11,52
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 hábiles 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 contestado en un plazo máximo de 15 días hábiles.	-	-	46,77	51,43
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo máximo de 30 días hábiles.	-	-	63,66	69,94
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	-	-	49,11	 31,93
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 del servicio de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones que manifiesten su fidelidad con el servicio.	-	-	70,20	72,60
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.				
Mejoras implantadas como consecuencia del análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas, por las unidades.	-	-	D.N.C.	24
Porcentaje de unidades que realizan informes anuales de análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas.	-	-	D.N.C.	 61,40
Compromiso 07.- Publicar en la Web municipal en un plazo inferior a 15 días hábiles 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, Reclamaciones y Felicitaciones.	-	-	10	10
Compromiso 08.- Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación al servicio de sugerencias y reclamaciones, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. Estas sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, asumiendo los compromisos anteriores.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas en relación al Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid.	-	-	27	27
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas en relación al Sistema de sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid contestado en 15 días hábiles o menos.	-	-	63,64	83,33

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas en relación al Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid contestado en 30 días hábiles o menos.	-	-	84,85	91,67
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas en relación al Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid	-	-	18	11

■ Salud

Con el objetivo de “Hacer de Madrid una ciudad cada vez más saludable”, el Ayuntamiento atribuye sus competencias en materias de Salud Pública y Drogodependencias y otros Trastornos Adictivos a Madrid Salud, Organismo Autónomo que, 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**.

En 2013 se elabora la **Carta de Servicios de Prevención y Control de Plagas en la Ciudad de Madrid**, que se aprueba el 20 de febrero de 2014.

Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud

Fecha Aprobación: 1 de junio de 2006
 Fecha Evaluación 2013: 7 de mayo 2014

En el marco del Sistema General de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, 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.

Compromisos	Totales	8
	Excluidos SyR	7
Indicadores	Totales	18
	Excluidos SyR	14
	Cumplidos	18
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	100%

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

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
Compromiso 01.- Los formularios para presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones serán claros y comprensibles y 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. Los usuarios mostrarán 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
Porcentaje de usuarios/as que consideran accesible el Teléfono 010 para realizar una sugerencia o reclamación.	D.N.C.	78,57	76,10	75,80
Porcentaje de usuarios/as que consideran accesible la pagina Web de Madrid Salud.	D.N.C.	87,55	92,30	91,70
Porcentaje de usuarios/as que consideran claros y comprensibles los formularios de sugerencias y reclamaciones de la página web de Madrid Salud.	D.N.C.	93,75	94,20	95,10
Satisfacción de los usuarios con la claridad y comprensibilidad de los impresos de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones disponibles en los Centros de Madrid Salud.	92,80	96,83	91	88,90
Compromiso 02.- Los reclamantes que lo soliciten recibirán ayuda para la cumplimentación de los impresos de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones 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, reclamaciones y felicitaciones de Madrid Salud.	D.N.C.	D.N.C.	100	87,50
Compromiso 03.- El personal de recepción de los Centros de Madrid Salud atenderá a los usuarios/as con trato amable y cortés, mostrando estos 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.	D.N.C.	D.N.C.	78,60	87,70
Satisfacción de los usuarios con la amabilidad y cortesía recibida pos parte del personal de recepción de los Centros de Madrid Salud	D.N.C.	D.N.C.	82,80	86,30
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, mostrando los usuarios en el 80% de los casos un grado de satisfacción igual o superior a 6.				
Satisfacción de los reclamantes con las respuestas emitidas por Madrid Salud a las sugerencias y reclamaciones.	D.N.C.	D.N.C.	54,10	58,80
Compromiso 05.- El 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo menor o inferior a 15 días desde su presentación. El 95% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en plazo menor o igual a 30 días. En ningún caso el plazo de contestación podrá ser superior a 3 meses, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid. El tiempo medio de contestación será de 10 días.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de Madrid Salud contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	93,06	92,71	87,66	94,14

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de Madrid Salud desde que llega a la Oficina de Atención al Ciudadano de Madrid Salud.	4,58	4,01	5,90	3,60
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por Madrid Salud contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación.	-	-	-	98,50
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.				
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.				
Porcentaje de ciudadanos/as que utilizan el servicio de sugerencias y reclamaciones de Madrid Salud que muestran un grado de satisfacción igual o superior a 6.	81,60	75,61	68,90	76,50
Compromiso 08.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados por la Oficina de Atención al Ciudadano de Madrid Salud, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del servicio. El 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo menor o inferior a 15 días desde su presentación. El 95% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en plazo menor o igual a 30 días. En ningún caso el plazo de contestación podrá ser superior a 3 meses, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid. El tiempo medio de contestación será de 10 días desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Sistema de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud.	0	0	0	0
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	0	0	0	0
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 30 días hábiles siguientes a su presentación.	0	0	0	0
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	-	-	-	-

Carta de Servicios del Instituto de Adicciones

Fecha Aprobación: 8 de febrero de 2007
 Fecha Evaluación 2013: 11 de abril de 2014

La gestión de las políticas municipales en materia de drogodependencias y otros trastornos adictivos en la Ciudad de Madrid se realiza por el **Instituto de Adicciones** que, adscrito al organismo autónomo Madrid Salud, 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).

Compromisos	Totales	6
	Excluidos SyR	5
Indicadores	Totales	21
	Excluidos SyR	17
	Cumplidos	18
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	85'71%

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


Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
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 las Drogodependencias (CADs) en la 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.				
Porcentaje de centros del Instituto de Adicciones que acreditan criterios de habitabilidad y confort. Indicador eliminado evaluación 2013.	100	100	100	100
Satisfacción de los usuarios de los CADs con la limpieza de las instalaciones	7,20	7,20	7,20	7,80
Satisfacción de los usuarios de los CADs con la comodidad de las instalaciones.	7	7	7	7,60
Satisfacción de los usuarios de los CADs con las condiciones de confidencialidad facilitada por las instalaciones.	7,40	7,20	7,20	8
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 CAD, 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.	32,28	52,86	38,60	33,24
Satisfacción de los usuarios de los CADs con la agilidad para atender y resolver problemas del personal de recepción.	7,40	6,80	6,80	7,40
Satisfacción de los usuarios de los CADs con los conocimientos de los profesionales y con la capacidad para ayudarles en su proceso de recuperación.	-	-	-	7,40
(Enfermeros)	-	-	-	7,40
(Médicos)	-	-	-	7,40
(Psicólogos)	-	-	-	7,40

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
(Terapeutas ocupacionales)	-	-	-	7,40
(Trabajador social)	-	-	-	7,20
Satisfacción de los usuarios de los CADs por el trato recibido por parte del personal.	7,40	7,40	7,40	7,60

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.	85,39	94,36	98,06	98,41
Tiempo medio de espera del usuario/-a por servicio prestado tras la acogida en los CADs.	7,53	6,05	5,25	4,61



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. ESTANDAR 95	96,48	96,20	96,20	 89,07
---	-------	-------	-------	---

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.

Porcentaje de usuarios satisfechos globalmente con la calidad de los servicios recibidos en los CADs.	93,40	93,80	93,80	94,50
---	-------	-------	-------	-------

Compromiso 06.- 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. En Madrid Salud el 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo menor o inferior a 15 días desde su presentación. El 95% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en plazo menor o igual a 30 días. En ningún caso el plazo de contestación podrá ser superior a 3 meses, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid. El tiempo medio de contestación será de 10 días desde su presentación.

Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados por el Instituto de Adicciones.	31	29	199	24
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo inferior a 30 días desde su presentación. ESTANDAR 90	-	-	93,91	 70,83
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en 15 días o menos. ESTANDAR 80	-	-	63,45	 70,83
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	-	-	14	10

Carta de Servicios de Salud Pública en materia de Protección Animal

Fecha Aprobación: 30 de abril de 2009
 Fecha Evaluación 2013: 26 de mayo de 2014

En el Ayuntamiento de Madrid, 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 estos servicios, el Ayuntamiento aprueba la presente **Carta de Servicios** en la que se incluyen los siguientes **servicios**: ■ 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.

Compromisos	Totales	7
	Excluidos SyR	6
Indicadores	Totales	10
	Excluidos SyR	6
	Cumplidos	10
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	100%

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

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
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 60%.				
Satisfacción de los usuarios/as con la información recibida en materia de protección animal.	D.N.C.	D.N.C.	57,80	66,90
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%.				
Satisfacción de los usuarios/as con la limpieza y conservación del Centro de Protección Animal.	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	81,85
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 80%.				
Satisfacción de los usuarios del Centro de Protección Animal con el trato global recibido.	D.N.C.	D.N.C.	84,70	85,50
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%.				
Satisfacción de los usuarios del Centro de Protección Animal con el horario de atención al público.	D.N.C.	D.N.C.	70,80	76,50
Compromiso 05.- Se 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				

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
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.	85,50	81
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.				
Porcentaje de casos de animales identificados e ingresados en el CPA en los que se han informado a su propietario en un plazo máximo de 24 horas.	100	100	89,10	90
Compromiso 07.- Se reciben y tramitan las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados en Salud Pública en materia de Protección Animal, 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. En Madrid Salud el 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo menor o inferior a 15 días desde su presentación. El 95% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en plazo menor o igual a 30 días. En ningún caso el plazo de contestación podrá ser superior a 3 meses, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid. El tiempo medio de contestación será de 10 días desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de Protección Animal.	71	109	104	74
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. ESTANDAR 95	-	-	90,99	100
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. ESTANDAR 80	-	-	70,27	90'54
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. ESTANDAR 10	-	-	15	7'21

Carta de Servicios de Brotes y Alertas Alimentarias

Fecha Aprobación: 22 de julio de 2010

Fecha Evaluación 2013: 14 de abril de 2014

Con esta Carta de Servicios, el Ayuntamiento de Madrid 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, 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.

Compromisos	Totales	8
	Excluidos SyR	7
Indicadores	Totales	11
	Excluidos SyR	7
	Cumplidos	9
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	81'81%

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

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
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	99,30	 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	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. ESTANDAR 100	-	100	100	 96
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 denunciantes o reclamantes dentro del plazo máximo establecido.	-	88	100	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	97,10	96,6
Compromiso .- 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. Compromiso e indicador <u>eliminados</u> Evaluación 2012				
Manipuladores de alimentos implicados en brotes de origen alimentario a los que se realiza control y/o seguimiento.	-	100	100	100

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
Compromiso 06.- 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	100
Compromiso 07.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados en Brotes y Alertas Alimentarias en la Ciudad de Madrid, 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. En Madrid Salud el 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo menor o inferior a 15 días desde su presentación. El 95% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en plazo menor o igual a 30 días. En ningún caso el plazo de contestación podrá ser superior a 3 meses, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid. El tiempo medio de contestación será de 10 días desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas en relación a los servicios de Brotes y Alertas Alimentarias.	8	5	17	-
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación.	-	-	50	-
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	-	-	16,67	-
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones o felicitaciones.	-	-	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 2013: 9 de abril de 2014


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 Ayuntamiento 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.

Compromisos	Totales	8
	Excluidos SyR	7
Indicadores	Totales	11
	Excluidos SyR	7
	Cumplidos	10
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	90'90%

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

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
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% valoren el grado de intimidad percibido con una puntuación igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10.				
Porcentaje de trabajadores/as que valoran el grado de intimidad durante los exámenes de salud con una puntuación igual o superior a 8 Indicador <u>modificado</u> Evaluación de 2013	-	-	-	 80,30
Compromiso 02.- El personal que atiende a los trabajadores/as durante las distintas fases del proceso de atención proporcionará un trato correcto, de manera que el 85% lo valore con una puntuación igual o superior a 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. Indicador <u>modificado</u> Evaluación de 2013	-	-	-	87
Compromiso 03.- Los profesionales que intervienen en las actividades sanitarias transmitirán confianza y seguridad, de manera que el 85% de los usuarios valore la profesionalidad percibida con una puntuación igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10.				
Porcentaje de trabajadores/as que valoran la profesionalidad en Salud Laboral con una puntuación igual o superior a 7. Indicador <u>modificado</u> Evaluación de 2013	-	-	-	94,80
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 de Salud Laboral enviados a los trabajadores/as en plazo. Indicador <u>modificado</u> Evaluación de 2013	-	-	-	91
Compromiso 05.- Una vez recibida en la Unidad de Condiciones de Empleo la solicitud de adaptación o movilidad 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/as que solicitan a Salud Laboral adaptación o movilidad de puesto de trabajo por motivos de salud a los que se les realiza la entrevista clínico-laboral en plazo. Indicador <u>modificado</u> Evaluación de 2013	-	95	95	96
Compromiso 06.- Una vez recibida en la Unidad de Condiciones de Empleo la solicitud de adaptación o movilidad 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 a Salud Laboral la adaptación o movilidad de puesto de trabajo por riesgo durante el embarazo o lactancia natural a las que se les realiza la entrevista clínico-laboral en plazo.	-	100	100	100
Compromiso 07.- Todos los informes de adaptación/movilidad 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.				

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
Porcentaje de informes de adaptación o movilidad de puesto de trabajo por riesgo durante el embarazo o lactancia natural emitidos en plazo por Salud Laboral. Indicador <u>modificado</u> Evaluación de 2013	-	100	100	100
Compromiso 08.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por los usuarios relativas 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. En Madrid Salud el 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo menor o inferior a 15 días desde su presentación. El 95% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en plazo menor o igual a 30 días. En ningún caso el plazo de contestación podrá ser superior a 3 meses, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid. El tiempo medio de contestación será de 10 días desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios de Salud Laboral.	-	6	0	2
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en 30 días o menos desde su presentación.	-	-	-	100
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en 15 días o menos desde su presentación.	-	-	-	100
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	-	-	-	8

Carta de Servicios de Salud Ambiental en Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda

Fecha Aprobación: 7 de julio de 2011

Fecha Evaluación 2013: 29 de abril de 2014

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, el Ayuntamiento 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.

Los servicios 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.

Compromisos	Totales	7
	Excluidos SyR	6
Indicadores	Totales	14
	Excluidos SyR	10
	Cumplidos	14
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	100%

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

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
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.	-	-	524	516
Expedientes de insalubridad resueltos.	-	-	D.N.C.	361
Kilos de basuras y enseres retiradas al año en viviendas y locales por motivos de insalubridad.	-	-	82.670	85,6
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 de habitabilidad.	-	-	100	100
Compromiso 03.- El tiempo transcurrido desde la recepción de la solicitud hasta la emisión de informe de habitabilidad no superará el mes.				
Tiempo medio de resolución expedientes de habitabilidad.	-	-	D.N.C.	5,60
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 infravivienda.	-	-	98,50	100.
Infraviviendas identificadas geográficamente.	-	-	100	100
Publicación y actualización anual del mapa de infraviviendas de la Ciudad de Madrid en www.madrid.es .	-	-	1	1
Compromiso -. 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. Compromiso e indicador <u>eliminados</u> en la Evaluación 2013.				
Situaciones de insalubridad comunicadas a los Departamentos de Servicios Sociales de los Distritos y/o a la Dirección General de Mayores.	-	-	-	-
Compromiso 05.- Una vez resuelta la situación de insalubridad por acumulación de basura y enseres en viviendas o locales se realizará, transcurrido un año, el seguimiento de los afectados.				
Porcentaje de expedientes de insalubridad por acumulación de basura y enseres incluidos en el proceso de seguimiento anual correspondiente.	-	-	100	100
Compromiso 06.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas 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. <u>En Madrid Salud</u> el 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo menor o inferior a 15 días desde su presentación. El 95% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en plazo menor o igual a 30 días. En ningún caso el plazo de contestación podrá ser superior a 3 meses, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid. El tiempo medio de contestación será de 10 días desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas en relación a los servicios de Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda.	-	-	17	11

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	-	-	52,82	100
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación.	-	-	76,47	100
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	-	-	28	4

Carta de Servicios de Prevención y Control de Plagas en la Ciudad de Madrid

En 2013 se elabora y redacta la Carta de Servicios de Prevención y Control de Plagas en la Ciudad de Madrid que es aprobada el 20 de febrero de 2014. La presencia o, en su caso, la sobrepoblación de ciertos animales susceptibles de devenir plaga, en determinados espacios y circunstancias puede originar riesgos para la salud, derivados de la capacidad de éstos de producir daños directos, transmitir agentes infecciosos, causar pérdidas económicas y/o generar alarma e inseguridad en la ciudadanía. El **control de plagas y vectores** es por ello una actividad básica del Ayuntamiento de Madrid que tiene entre sus objetivos estratégicos, la vigilancia de la salud de los ciudadanos frente a riesgos ambientales, promoviendo a su vez entornos urbanos saludables.

En relación a las plagas y vectores el Ayuntamiento presta los siguientes **servicios**: **1.** Prevención de plagas en la Ciudad: promoción de entornos urbanos libres de plagas, orientando y asesorando en el diseño y mantenimiento de la Ciudad; diagnóstico de situaciones de riesgo asociadas con la presencia de plagas; vigilancia de las poblaciones de animales susceptibles de generar plagas; control preventivo frente a determinadas plagas de manera planificada: información y apoyo en materia de prevención y control de plagas, identificando colectivos relevantes en esta materia. **2.** Gestión de avisos e incidencias comunicadas: implica, en líneas generales, el desplazamiento para realizar un diagnóstico, la aplicación de las medidas correctoras o de control que fueran aplicables al caso y su posterior seguimiento; identificación de especie en caso de solicitud por el interesado y previo pago de la correspondiente tasa.

En relación a los servicios objeto de esta Carta, el Ayuntamiento de Madrid se compromete a:

1. Promover actuaciones ambientales especiales en prevención de plagas (mínimo dos al año), al efecto de conseguir entornos urbanos libres de plagas, y realizar diagnósticos e informes de todas las situaciones de riesgo asociadas con la presencia de plagas en la Ciudad.

Indicadores asociados:

I.1. Actuaciones ambientales especiales promovidas para la prevención de plagas.

I.2. Porcentaje de diagnósticos de situación/informes ambientales emitidos en relación a las situaciones de riesgo.

2. Mantener un sistema de información y vigilancia preventiva que identifique las zonas de la Ciudad con especial problemática en materia de vectores y plagas, que se recogerá en los mapas de avisos e incidencias atendidas, de seguimiento y control. Los mapas se actualizarán anualmente y se publicarán en las páginas web institucionales (www.madridsalud.es y www.madrid.es).

Indicadores asociados:

2.1. Porcentaje de publicaciones actualizadas y difundidas a través de las web institucionales.

3. Realizar las actuaciones genéricas en materia de prevención y control de plagas, planificadas anualmente en función del riesgo, para espacios y edificios de titularidad municipal: desinsectación y desratización del alcantarillado de toda la Ciudad, control de la población de palomas bravías y revisión de todos los edificios municipales.

Indicadores asociados:

3.1. Revisión y/o tratamiento del alcantarillado (desinsectación y desratización) conforme a la planificación anual.

3.2. Revisión y/o tratamiento de edificios de titularidad municipal conforme a la planificación anual y/o especial riesgo.

3.3. Actuaciones preventivas para evitar sobrepoblación de palomas bravías, conforme a la planificación anual.

4. Actualizar, al menos una vez al trimestre, los contenidos temáticos sobre plagas en las páginas web institucionales (www.madridsalud.es y www.madrid.es).

Indicador asociado:

4.1. Actualizaciones de los contenidos de las páginas web institucionales realizadas.

5. Realizar como mínimo dos actuaciones anuales de información y educación especialmente dirigidas a colectivos relevantes en materia de prevención integrada de plagas.

Indicador asociado:

5.1. Actuaciones realizadas de información y educación a colectivos ciudadanos relevantes en materia de prevención de plagas.

6. Recepcionar y atender (de manera directa o re canalizando la gestión) la totalidad de los avisos e incidencias de plagas recibidos de forma eficiente, de manera que, al menos el 65% de los usuarios, se muestren satisfechos o muy satisfechos con su atención.

Indicadores asociados:

6.1. Avisos e incidencias de plagas atendidos.

6.2. Porcentaje de usuarios que se muestran satisfechos y muy satisfechos con la atención recibida.

7. Mantener los canales necesarios (apartado 9 de esta Carta de Servicios) para la recepción y atención de avisos e incidencias de forma fácil y accesible. A través del Teléfono 010 y de Internet la presentación podrá realizarse las 24 horas del día, todos los días del año.

Indicador asociado:

7.1. Avisos e incidencias que se reciben por cada canal de entrada.

8. Atender los avisos e incidencias clasificados como prioritarios (establecido en función del tipo de plaga y el escenario en que ocurre) en un plazo no superior a 72 horas y el resto en un plazo de un mes.

Indicador asociado:

8.1. Porcentaje de avisos e incidencias clasificados como prioritarios atendidos en un plazo no superior a 72 horas.

8.2. Porcentaje de avisos e incidencias clasificados como no prioritarios atendidos en un plazo máximo de un mes desde su recepción.

9. Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios de prevención y control de plagas en la Ciudad de Madrid, 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 95% de las sugerencias y reclamaciones se contestarán en plazo menor o igual a 30 días. El tiempo medio de contestación será de 10 días. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.

Indicadores asociados:

- 9.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de prevención y control de plagas en la Ciudad de Madrid.
- 9.2. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de prevención y control de plagas en la Ciudad de Madrid contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación.
- 9.3. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de prevención y control de plagas en la Ciudad de Madrid contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.
- 9.4. Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de prevención y control de plagas en la Ciudad de Madrid.

■ Seguridad y Emergencias

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 2013: 11 de abril de 2014

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.

Concedor 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.

Compromisos	Totales	25
	Excluidos SyR	24
Indicadores	Totales	48
	Excluidos SyR	44
	Cumplidos	43
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	90 %

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

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
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.	79,86	81,04	83,20	82,80
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.	89	90,50	91,40
Supervivencia neurológica "ad integrum" en las paradas cardíacas no presenciadas.	D.N.C.	D.N.C.	18,11	17
Valoración media de la satisfacción ciudadana con el servicio SAMUR-Protección Civil.	8,85	8,99	8,91	D.N.C.
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 100% de objetivos cumplidos en SAMUR-Protección Civil.	D.N.C.	73	61	D.N.C.
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.- Atender 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.	48	61	58	78
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por SAMUR-PC contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	100	100	38,33	23,61
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por SAMUR-Protección Civil atendidas en menos de 7 días.	100	100	82	100

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
Porcentaje de 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. ESTANDAR 60	-	-	65	 45,83
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por SAMUR-PC.	-	-	28	30
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.	08:18	07:56	08:05	08:03
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.	94,14	95,24	65,48	95,59
(Médicos)	93,63	94,76	95,40	95,23
(Enfermeros)	94,99	95,86	96,32	96,40
(Técnicos en emergencias médicas)	93,83	95,12	94,72	95,14
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.	9,40	9,62	8,91	9,70
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.	5,03	4,73	4,07	4,37
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	1.428
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.				

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
Voluntarios en SAMUR-Protección Civil. ESTANDAR 1900	2.262	1.908	2.000	 1.770
Porcentaje de operatividad de los vehículos de intervención en catástrofes de SAMUR-Protección Civil.	98,53	97,67	96,48	94,66
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	100
Simulacros realizados por SAMUR-Protección Civil.	34	35	30	67
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.	185	183	148,8	151,6
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	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	0,06
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.	6,91	5,84	6,09	5,46
Porcentaje de voluntarios que han prestado al menos seis servicios anuales en SAMUR-Protección Civil. ESTÁNDAR 75	-	75	74,30	 69,76
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. ESTANDAR 1200	1.660	1.523	1.612	 1.010
Tasa de formación del Cuerpo de Voluntarios	-	-	2,06	2,08
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	13

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
Sesiones de formación del personal de la Unidad de Apoyo a Desastres (UAD) de SAMUR-Protección Civil. ESTANDAR 10.	10	10	10	 7
Voluntarios de la Unidad de Apoyo a Desastres de SAMUR-Protección Civil.	265	301	303	271
Compromiso 21.- Impartir al menos 300 cursos de "Alertante" al año, con especial incidencia en menores y jóvenes, para un mínimo de 15.000 alumnos.				
Alumnos de los cursos de "Alertante" impartidos por SAMUR-Protección Civil.	10.982	11.399	15.413	35.844
Cursos de "Alertante" impartidos por SAMUR-Protección Civil.	255	324	424	621
Compromiso 22.- Impartir al menos 240 cursos de "Primer Respondiente" al año, para un mínimo de 6.000 alumnos, dirigidos a profesionales de otros servicios.				
Alumnos de los cursos de "Primer Respondiente" impartidos por SAMUR-Protección Civil.	9.693	8.810	7.554	7.851
Cursos de "Primer Respondiente" impartidos por SAMUR-Protección Civil.	506	347	269	349
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.	700	779	1.844	1.980
(Médicos)	102	115	140	171
(Enfermeros)	575	640	925	925
(Psicólogos)	23	24	32	99
(Técnicos)	-	-	747	785
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.	6	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.	112	82	95	114

Carta de Servicios de Bomberos

Fecha Aprobación: 13 de julio de 2006
 Fecha Evaluación 2013: 11 de abril de 2014

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.

Compromisos	Totales	29
	Excluidos SyR	25
Indicadores	Totales	36
	Excluidos SyR	33
	Cumplidos	27
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	75 %

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

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
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.	239	244	247	252
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.	100	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.	28.656	28.244	30.732	33.144
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.	2.834	3.444	3.894	5.066
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.	108.147	110.410	92.742	114.030
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.	55	35	53	76

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. ESTÁNDAR 36	8	7	46	 0
--	---	---	----	---

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.	47	48	49	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.	37	39	35	 33
--	----	----	----	--

Operatividad de vehículos de primera intervención de Bomberos ESTANDAR 100	-	-	75	 87
---	---	---	----	---

Operatividad de escalas de primera intervención				100
---	--	--	--	-----

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.	6,40	6,42	6,81	6,92
--	------	------	------	------

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.	88,95	90	89,51	88,25
--	-------	----	-------	-------

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	0,04	0,078	0,035
---	------	------	-------	-------

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.	4.270	238	2.606	48.326
--	-------	-----	-------	--------

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.	D.N.C.	D.N.C.	7,5	7
---	--------	--------	-----	---


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	1	0
--	---	---	---	---

Compromiso 19.- Atender correctamente a víctimas y afectados .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.

Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por Bomberos.	32	34	91	12
---	----	----	----	----

Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por Bomberos contestadas dentro de los 15 días siguientes a su presentación.	15	38	12,9	8,33
--	----	----	------	------

Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por Bomberos contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. ESTANDAR 60	-	-	20,43	 33,33
---	---	---	-------	---

Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los Bomberos. ESTANDAR 30	-	-	58	 40
---	---	---	----	--

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.	2.312	2.278	1.933	2.407
---	-------	-------	-------	-------

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.- <u>Asesorar en caso de inexistencia de normativa.</u> 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.- <u>Formar a profesionales de otros ámbitos o servicios.</u> 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. ESTÁNDAR 2	2	0	4	 0
Compromiso 25.- <u>Informar a los ciudadanos (1/5).</u> 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!. ESTÁNDAR 31.000	29.137	27.444	50.527	 30.523
Compromiso 26.- <u>Informar a los ciudadanos (2/5).</u> 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. ESTÁNDAR 18.000 .	19.590	20.820	22.245	 16.515
Compromiso 27.- <u>Informar a los ciudadanos (3/5).</u> Mantendrá abierto al público el Museo de Bomberos, con actividades divulgativas.				
Asistentes a charlas divulgativas impartidas por Bomberos. ESTÁNDAR 15.000	4.823	334	15.967	 0 no hubo actividad
Visitas al Museo de Bomberos.	4.760	6.290	12.345	14.008
Compromiso 28.- <u>Informar a los ciudadanos (4/5).</u> 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.	32.000	57.739	46.993	57.340
Compromiso 29.- <u>Informar a los ciudadanos (5/5).</u> 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 2013: 10 de julio de 2014
 (con observaciones de la DGCyAC)

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.

Compromisos	Totales	8
	Excluidos SyR	7
Indicadores	Totales	19
	Excluidos SyR	15
Grado de cumplimiento	Policía Municipal adjudica, para cada compromiso, una puntuación a cada uno de sus indicadores asociados, con base 100.	88'4 %

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

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
Compromiso .- 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. Compromiso <u>eliminado</u> Evaluación 2013				
Acciones que integran el programa anual de formación para el personal que presta los servicios de atención al menor. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2013	-	-	10	7
Agentes especializados para prestar los servicios de atención al menor con respecto a la plantilla. (Agentes Tutores y Monitores de Seguridad Vial). Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2013	-	-	D.N.C.	3,63
Compromiso 01.- Atender como mínimo el 85% de las demandas de los centros educativos de Madrid que soliciten formación en Educación Vial de manera satisfactoria de manera que la valoración otorgada al servicio sea de 8,5 en una escala de 0 a 10 para alumnos, padres y directores de Centros Escolares, y de 7,5 en una escala de 0 a 10 para los usuarios de los parques infantiles fijos y móviles en cuanto a instalaciones adecuadas, sin barreras arquitectónicas para su acceso en ninguna de ellas y con un alto grado de funcionalidad, confort, orden y limpieza.				
Porcentaje de alumnos que reciben Educación Vial sobre el total de alumnos posibles.	49,11	50,48	48,96	51,18
Porcentaje de centros educativos a los que se imparte formación en Educación Vial, sobre el total de centros solicitantes.	-	-	-	100
Satisfacción de los usuarios con el servicio de Educación Vial en los centros educativos.	-	-	9,79	9,3
Satisfacción de los usuarios con las instalaciones de los parques infantiles de tráfico de la Policía Municipal	-	-	9,09	8,59

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
Compromiso .- 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. Este compromiso pasa a formar parte del 1 tras la Evaluación 2013				
Satisfacción de los usuarios con las instalaciones de los parques infantiles de tráfico de la Policía Municipal.	-	-	9,09	8,59
Compromiso .- 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. Este compromiso pasa a formar parte del 1 tras la Evaluación 2013				
Porcentaje de centros educativos solicitantes de formación para la educación vial, respecto del total de centros educativos de Madrid. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2013	-	-	86,18	89,7.
Porcentaje de alumnos que reciben educación vial sobre el total de alumnos posibles.	49,11	50,48	48,96	51,18
Menores atropellados. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2013.	8,13	8,27	7,98	8,93
Porcentaje de centros educativos a los que se imparte formación en educación vial, sobre el total de centros solicitantes.	-	-	-	100
Compromiso .- 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. Este compromiso pasa a formar parte del 1 tras la Evaluación 2013				
Satisfacción de los usuarios con el servicio de educación vial.	-	-	9,79	8,93
Compromiso 02.- Incrementar la presencia efectiva en los entornos escolares mediante el aumento de la vigilancia de las entradas y salidas de colegios y recreos, la realización de patrullaje preventivo 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	22.199	25.023	27.632	29.172
Centros educativos con auditorias y planes realizados siguiendo la metodología del proyecto Camino Escolar Seguro.	88	41	87	302
Porcentaje de locales frecuentados por menores que han sido inspeccionados, al menos una vez al año.	29,79	19,34	25,09	78,64
Charlas y conferencias preventivas en materia de seguridad integral.	-	-	-	524
Compromiso .- 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). Compromiso <u>eliminado</u> Evaluación 2013				
Porcentaje de centros educativos contactados al trimestre con respecto al total.	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.
Compromiso .- 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). Pasa a ser el 2 tras la Evaluación 2013.				

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
Vigilancias de entradas y salidas de colegios y recreos respecto al número de centros escolares.	32,03	36,11	38,97	41,15
Centros educativos con auditorias y planes realizados siguiendo la metodología del proyecto Camino Escolar Seguro.	88	41	87	302
Porcentaje de locales frecuentados por menores que han sido inspeccionados, al menos una vez al año.	29,79	19,34	25,09	78,64
Compromiso 03.- 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 725.	-	-	474	 355
Porcentaje de casos de absentismo escolar detectados por la Policía Municipal de Madrid en relación a los casos registrados por la Comunidad de Madrid. ESTANDAR 37	44,62	64,37	46,46	 5,74
Compromiso 04.- 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.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados al menor por la Policía Municipal de Madrid.	0	0	0	0
Porcentaje de 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.	-	-	-	-
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados al menor por Policía Municipal, contestadas en un plazo menor o igual a 30 días.	-	-	-	-
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados al menor por Policía Municipal.	-	-	-	-


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

Fecha Aprobación: 18 de junio de 2008
 Fecha Evaluación 2013: 10 de julio de 2014

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.

Compromisos	Totales	11
	Excluidos SyR	10
Indicadores	Totales	23
	Excluidos SyR	19
Grado de cumplimiento	Policía Municipal adjudica, para cada compromiso, una puntuación a cada uno de sus indicadores asociados, con base 100.	83'47 %

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

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
Compromiso 01.- 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.				
Denuncias administrativas por droga y consumo de alcohol en relación a las demandas ciudadanas. Este indicador <u>modifica</u> su redacción consecuencia de la Evaluación 2013.	1,02	1,73	0,81	1,16
Actuaciones de protección al consumidor en relación al número de demandas ciudadanas, mediante el control de la venta ambulante. ESTÁNDAR , 8	D.N.C.	-	-	 3,41
Compromiso 02.- 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.				
Inspecciones realizadas por la Policía Municipal en materia de Protección del Medio Ambiente.	1.759	1.713	1.761	2011
Porcentaje de demandas atendidas de medición de ruidos en locales y viviendas. ESTÁNDAR , 5,99	1.26	2,87	3,10	 2,68
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.				
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.	99,89	99,84	99,86	100
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.	95	100	98,85	99,65
Compromiso 05.- Adecuar la presencia policial en las calles de Madrid, y en particular, durante los fines de semana y en los entornos escolares mediante el aumento de la vigilancia de las entradas y salidas de colegios y recreos, la realización de patrullaje preventivo en las zonas de riesgo (parques, zonas de ocio y alrededores de				

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
colegios).				
Compromiso <u>nuevo</u> consecuencia de la Evaluación 2013. Indicadores de otros sistemas del Observatorio, incorporados a la CS, y ya con valores anteriores.				
Porcentaje de personas puestas a disposición judicial en relación a los delitos y faltas. (POG)	6,38	8,67	7,66	7,25
Media anual de patrullas en los fines de semana. (POG)	1.762	1.906	1.834	2.005
Porcentaje de denuncias por infracción a la Ley 1/92 en materia de armas (denuncias por portar armas) en relación a las demandas por reyertas en vía pública.	-	-	38,94	63,5
Vigilancias de entradas y salidas de colegios y recreos. (POG)	22.199	25.023	27.632	29.172
Centros educativos con auditorias y planes realizados siguiendo la metodología del proyecto Camino Escolar Seguro. (POG)	22	41	87	302
Compromiso 06.- 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 85% 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.	80	85	79,7	80,03
Porcentaje de "llamadas por auxilio" a personas atendidas en 8 minutos, o menos, desde el contacto del ciudadano con la Policía Municipal hasta la llegada del patrulla. ESTÁNDAR 80.	71	81	76,70	 74,20
Compromiso .- 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.				
Este compromiso y sus indicadores se <u>eliminan</u> consecuencia de la Evaluación 2013.				
Agentes especializados dedicados a violencia de género o doméstica con respecto al número de víctimas	D.N.C.	34,35	37,95	D.N.C.
Agentes tutores con respecto al número de menores residentes en la ciudad de Madrid.	D.N.C.	0,34	0,31	D.N.C.
Compromiso 07.- 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	17,88
Porcentaje de vehículos recuperados por Policía Municipal en relación a los vehículos robados. ESTÁNDAR 37,50.	28,65	33,95	22,36	 22,97
Compromiso 08.-. Realizar, al menos, 12 campañas de seguridad vial (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.) y controles preventivos de alcoholemia, de forma que se testee al menos al 4% de la población censada en la Ciudad de Madrid 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 <u>modifica</u> su redacción consecuencia de la Evaluación 2013.				
Campañas de seguridad vial realizadas por la Policía Municipal.	6	14	14	15

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
Porcentaje de población testada en pruebas de alcoholemia.	3,93	4,87	4,97	4,98
Compromiso .- Realizar controles preventivos de alcoholemia, de forma que se testee al menos al 4% de la población censada en la Ciudad de Madrid. Compromiso <u>eliminado</u> consecuencia de la Evaluación 2013.				
Porcentaje de población testada por la Policía Municipal en pruebas de alcoholemia. Este indicador pasa al compromiso anterior en la Evaluación 2013.	3,93	5,04	4,97	4,98
Compromiso 09.- Impartir formación en materia de seguridad vial a diferentes grupos de interés con mayor riesgo en función de la demanda y la oportunidad (centros educativos, universidades y centros de mayores, ciclistas, motoristas, y otros), por Agentes de la Policía Municipal especializados. Este compromiso <u>modifica</u> su redacción como consecuencia de la Evaluación 2013.				
Acciones de formación en seguridad y educación vial realizadas en los centros de mayores por la Policía Municipal. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2013	38	40	42	44
Porcentaje de alumnos que reciben educación vial sobre el total de alumnos posibles. ESTÁNDAR 56,48	49,11	50,48	48,96	51,18
Acciones de formación a grupos de riesgo. Indicador <u>nuevo</u> tras la Evaluación 2013.	-	-	-	-
Porcentaje de centros educativos a los que se imparte formación en seguridad vial	-	-	-	89,7
Compromiso 10.- 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 85% 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. Este compromiso <u>modifica</u> su redacción consecuencia de la Evaluación 2013.				
Porcentaje de accidentes con víctimas en los que la Policía Municipal llega al lugar del incidente en 8 minutos o menos, desde que se produce la llamada.	75	85	82,2	85,51
Porcentaje de atestados realizados y remitidos antes de 2 meses por la Policía Municipal.	D.N.C.	84,22	92,47	84
Compromiso .- 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. Este compromiso y sus indicadores se <u>eliminan</u> consecuencia de la Evaluación 2013.				
Porcentaje de llamadas por auxilio a personas, atendidas en 8 minutos o menos desde la recepción de la llamada por la Policía Municipal.	71	81	76,7	74,2
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 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 por la Policía Municipal.	2.197	2.768	2.625	2.203

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Policía Municipal contestadas dentro de los 15 días siguientes a su presentación.	25,96	28,50	24,48	46,69
Porcentaje de 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..	-	-	39,78	69,59
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a la Policía Municipal.	-	-	50	21

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: 24 marzo de 2014


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 las 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.

Compromisos	Totales	6
	Excluidos SyR	5
Indicadores	Totales	11
	Excluidos SyR	7
	Cumplidos	10
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	90'90%

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

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
Compromiso 01.- Conseguir que el 40% de los empleados de la SGT tenga la Acreditación Electrónica de Empleado Público. Este compromiso <u>modifica</u> su redacción como consecuencia de la Evaluación 2013.				

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
Acreditaciones de firma electrónica realizadas. .	-	-	-	42,85
Compromiso 02.- 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 8, en una escala de 1 a 10.				
Satisfacción de los usuarios con la claridad y comprensión del lenguaje	-	-	-	9,17
Compromiso 03.- 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 8, en una escala de 1 a 10.				
Satisfacción de los usuarios con el trato recibido.	-	-	-	9,14
Compromiso 04.- Contribuir a la mejora de los servicios prestados a los ciudadanos por los profesionales de la Seguridad y las Emergencias, a través de una formación de calidad y un adecuado desarrollo profesional de forma que la valoración media sea igual o superior a 3'40, en una escala de 0 a 5.				
Satisfacción de los profesionales de Seguridad y Emergencias con la formación recibida.	-	-	-	3,93
Compromiso 05.- 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 el 75% de los requerimientos en materia de acreditación corporativa se resuelvan en tiempo igual o inferior a 15 días.				
Porcentaje de requerimientos en materia de acreditación corporativo resueltos en plazo	-	-	-	91,30
Compromiso 06.- 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.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados por la SGT de Seguridad y Emergencias.	4	4	0	3
Sugerencias y reclamaciones internas tramitadas por la SGT de Seguridad y Emergencias.	-	-	-	0
Porcentaje de 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.	-	-	-	33,33
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones internas contestadas en 5 días o menos por la SGT de Seguridad y Emergencias.	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	100
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la SGT de Seguridad y Emergencias contestadas en 30 días o menos desde su presentación.	-	-	-	 33,33
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la SGT de Seguridad y Emergencias.	-	-	-	29

■ Servicios Sociales

En el ámbito materia 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, la **Carta de Servicios de SAMUR Social** aprobada el 15 de marzo de 2012, y la **Carta de Servicios de los Centros de Atención a la Infancia (CAI)** aprobada el 5 de septiembre de 2013. En 2013 se elabora la **Carta de Servicios de los Centros de Apoyo a las Familias (CAF)**, que se aprueba el 23 de enero de 2014.

Carta de Servicios de Teleasistencia Domiciliaria

Fecha Aprobación: 10 de julio de 2008

Fecha Evaluación 2013: 17 de marzo de 2014

Los objetivos de la 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 la Teleasistencia Domiciliaria ofrece a los mayores y sus familiares 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, ...).

Compromisos	Totales	13
	Excluidos SyR	12
Indicadores	Totales	21
	Excluidos SyR	17
	Cumplidos	15
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	71'42%

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

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
Compromiso 01.- Las personas mayores de 65 años que vivan solas, podrán tramitar la Teleasistencia de manera telefónica a través del 010.				
Personas que, cumpliendo los requisitos establecidos, tramitan la Teleasistencia a través del 010.	D.N.C.	D.N.C.	6.640	5.027
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.				

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
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.	100	100	95,30	100
Compromiso 04.- El tiempo medio de atención de cualquier llamada que realice el usuario/a será menor de 1 minuto.				
Tiempo medio de atención de las llamadas recibidas por el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	0,68
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. ESTANDAR 100	100	100	91,30	 94
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.	92	93,60	100	100
Reparaciones efectuadas de los aparatos de teleasistencia efectuadas en 48 horas o menos desde la detección de la avería. ESTANDAR 100	100	100	97,30	 91,50
Compromiso 07.- Cada usuario/a recibirá las llamadas de seguimiento establecidas, según su perfil de necesidad (una, dos o más llamadas al mes), a través de un teleoperador con quien mantendrá una relación directa y personalizada.				
Usuarios que reciben las llamadas de Teleasistencia establecidas según su perfil de necesidad.	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.	100	100	100
Usuarios informados sobre el servicio de asesoramiento del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.	D.N.C.	100	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. ESTANDAR 100	100	33,71	100	 67
Compromiso 10.- Para garantizar la seguridad y la tranquilidad de los usuarios/-as, los trabajadores que acudan al domicilio, 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. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2013	87	87	82,70	-
Trabajadores del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria correctamente identificados.	100	100	100	100

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
Compromiso 11.- Todo el personal que presta el servicio, atenderá a los usuarios con un trato amable y respetuoso. La valoración media de la satisfacción con el trato recibido con una puntuación igual a 8 o superior (en una escala de 0 a 10).				
Satisfacción de los usuarios del Servicio de Teleasistencia con el trato recibido.	D.N.C.	D.N.C.	90,30	90,30
Compromiso 12.- El servicio de Teleasistencia se prestará de tal forma que los usuarios estén satisfechos con el mismo y 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. ESTANDAR 90	99,10	98,90	87,10	 87,10
Usuarios que considera recomendable el Servicio para personas en similares circunstancias a las suyas.	D.N.C.	D.N.C.	99,30	99,30
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.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.	40	34	33	56
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Servicio de Teleasistencia contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación.	D.N.C.	D.N.C.	66,10	61,20
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Servicio de Teleasistencia Domiciliaria contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	41,10	78,79	40,68	28
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Servicio de Teleasistencia.	-	-	30	25

Carta de Servicios de los Centros de Día

Fecha Aprobación: 8 de abril de 2010
 Fecha Evaluación 2013: 18 de marzo de 2014

El Ayuntamiento de Madrid dirige, gestiona y evalúa los servicios de atención a personas mayores, entre los que se encuentra el Servicio de Centros de Día, objeto de esta Carta de Servicios.

Los servicios prestados en 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.

Compromisos	Totales	15
	Excluidos SyR	14
Indicadores	Totales	22
	Excluidos SyR	18
	Cumplidos	20
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	90'90%

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

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
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.	D.N.C.	100	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 con su Plan de Atención Personalizado revisado.	D.N.C.	D.N.C.	100	100
Porcentaje de usuarios de Centros de Día con Plan de Atención Personalizado.	D.N.C.	100	100	100
Porcentaje de usuarios y/o familiares y/o cuidador que recibe información sobre la revisión de su Plan de Atención Personalizado.	D.N.C.	D.N.C.	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.	D.N.C.	100	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.				
Satisfacción de los usuarios del Servicio de Centros de Día con el trato recibido.	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	8,20
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.				
Porcentaje de familias de los Centros de Día que reciben servicios de información y apoyo a las familias.	D.N.C.	100	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).				

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
Porcentaje de técnicos de los Centros de Día con titulación exigida.	D.N.C.	100	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. La valoración media de los usuarios con el horario será igual o superior a 8 (en una escala de 0 a 10).				
Satisfacción de los usuarios del Servicio de Centros de Día con el horario. ESTANDAR>8	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	 7,89
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. 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).				
Satisfacción de los usuarios con las instalaciones físicas de los Centros de Día. ESTANDAR>8	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	 7,90
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.	D.N.C.	100	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.	D.N.C.	100	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.	D.N.C.	100	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.				
Porcentaje de Centros de Día para enfermos de Alzheimer dotados con sistema electrónico de control de acceso.	D.N.C.	100	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.	D.N.C.	100	100	100
Porcentaje de trabajadores de los Centros de Día con tarjeta de identificación.	D.N.C.	80,96	100	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 90% lo considerará recomendable para otras personas.				
Satisfacción global de los usuarios del servicio de Centros de Día.	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	8
Usuarios que consideran el servicio de Centros de Día recomendable para otras personas.	D.N.C.	D.N.C.	97,20	97,70
Compromiso 15.- 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				

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días o menos desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas en relación a los Centros de Día.	D.N.C.	140	41	80
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los Centros de Día contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	D.N.C.	27,85	24	32,46
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los Centros de Día en un plazo igual o inferior a 30 días desde su presentación.	-	-	42	61,40
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los Centros de Día.	-	-	41	27

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

Fecha Aprobación: 15 de julio de 2010
Fecha Evaluación 2013: 28 de abril de 2014

Los Servicios Sociales de Atención Primaria, como primer nivel de atención del Sistema Público de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, 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.

Compromisos	Totales	10
	Excluidos SyR	9
Indicadores	Totales	15
	Excluidos SyR	11
	Cumplidos	12
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	80%

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

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
Compromiso 01.- Los Centros de Servicios Sociales facilitan su accesibilidad ofreciendo en todos los Distritos un				

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
horario continuado de atención al público de 9 a 20 horas, de lunes a viernes.				
Distritos con horario continuado de atención al público de 9 a 20 horas.	-	D.N.C.	D.N.C.	21
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	337.200
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. ESTANDAR 100	-	63	100	80
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	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 con el trato y la atención recibida del personal de los Centros de Servicios Sociales.	-	8	8	8,90
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 con la atención personalizada del trabajador social en los Centros de Servicios Sociales.	-	8	8	8,70
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.				
Porcentaje de personas con trabajador social de referencia asignado por los Centros de Servicios Sociales.	-	D.N.C.	100	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	36
Centros de Servicios Sociales por cada 100.000 habitantes.	-	1	1	1
Trabajadores Sociales por cada 6.000 habitantes.	-	1	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 21 días por los Centros de Servicios Sociales	-	87	100	100

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
Compromiso 10.- Se reciben y tramitan las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados, 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. Al menos el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestan en un plazo inferior a 30 días desde su presentación. Se adoptan 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 es de 30 días desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los Centros de Servicios Sociales.	-	71	35	90
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	-	-	23,47	26,88
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación.	-	-	36,80	 53,76
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los Centros de Servicios Sociales.	-	-	44	 33

Carta de Servicios del Servicio de Ayuda a Domicilio

Fecha Aprobación: 28 de abril de 2011
 Fecha Evaluación 2013: 19 de marzo de 2014




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.

Compromisos	Totales	6
	Excluidos SyR	5
Indicadores	Totales	14
	Excluidos SyR	10
	Cumplidos	11
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	78'57%

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

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
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.				

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
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	100
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. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2013	-	100	100	0
Coordinadores de las entidades colaboradoras en el Servicio de Ayuda a Domicilio que tiene la titulación y experiencia requeridas.	-	100	100	100
Entidades colaboradoras en el Servicio de Ayuda a Domicilio que cuentan con un plan de formación continua.	-	100	100	100
Satisfacción de los usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio de la competencia técnica del personal que les atiende. ESTANDAR>8	-	8,76	8,33	 7,62
Compromiso 03.- 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).				
Satisfacción de los usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio con el trato recibido por el personal. ESTANDAR>8	-	-	-	 7,82
Compromiso 04.- Las empresas prestadoras del servicio dotarán a los Auxiliares del uniforme con el logotipo del Ayuntamiento de Madrid, que estará perfectamente visible.				
Coordinadores del Servicio de Ayuda a Domicilio que disponen de tarjeta identificativa.	-	-	-	100
Profesionales del Servicio de Ayuda a Domicilio que disponen de uniforme con el logotipo del Ayuntamiento de Madrid.	-	-	-	100
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. ESTANDAR>8	-	8,62	8,29	 7,47
Usuarios que consideran el Servicio de Ayuda a Domicilio recomendable.	-	97,10	97,40	97,20
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.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas al Servicio de Ayuda a Domicilio.	-	134	90	194
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	-	46,27	28,10	28,99
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación.	-	-	52,94	63,45
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Servicio de Ayuda a Domicilio.	-	-	35	25

Carta de Servicios del SAMUR Social

Fecha Aprobación: 15 de marzo de 2012
 Fecha Evaluación 2013: 21 de mayo de 2014

SAMUR SOCIAL 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.

Compromisos	Totales	11
	Excluidos SyR	10
Indicadores	Totales	21
	Excluidos SyR	17
	Cumplidos	20
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	95'23%

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

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
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. ESTANDAR 80	-	-	84,76	 77,96
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	88,80
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 a 10.				

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
Porcentaje de personas atendidas por el Samur Social en las emergencias colectivas que han recibido alguna prestación.	-	-	100	100
Valoración media de los usuarios y usuarias sobre la atención recibida del Samur Social.	-	-	D.N.C.	9,10
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	5,12
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.				
Media de intervenciones realizadas por el Samur Social con personas sin hogar en situación de calle con un elevado grado de vulnerabilidad.	-	-	D.N.C.	13,7
Número de personas distintas acogidas en los recursos específicos activados por el Samur Social en el marco de la Campaña de Frío.	-	-	D.N.C.	1.411
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 un escala de 0 a 10.				
Valoración media de los usuarios y usuarias alojados en la Unidad de Estancias Breves de la Central del Samur Social.	-	-	D.N.C.	9,30
Valoración media de los usuarios y usuarias atendidos telefónicamente por el Samur Social.	-	-	8,41	9,42
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.	-	-	D.N.C.	169
Tiempo medio de comunicación del Samur Social a las instituciones judiciales de los casos de Grave Riesgo.	-	-	3,86	3
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 correctamente uniformados e identificados del Samur Social.	-	-	100	100
Porcentaje de vehículos del Samur Social identificados con la imagen corporativa del servicio.	-	-	100	100
Compromiso 09.- Atender al menos el 80% de llamadas recibidas y con un tiempo medio de espera no superior a 1 minuto.				
Porcentaje de llamadas atendidas por el Samur Social.	-	-	D.N.C.	97,02
Tiempo medio de espera de las llamadas atendidas por el Samur Social.	-	-	D.N.C.	0,70
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.				
Nuevos procedimientos implantados por el Samur Social.	-	-	4	3
Porcentaje de procedimientos revisados y actualizados por el Samur Social.	-	-	92,50	100

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
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 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 relativas a los servicios prestados por el Samur Social.	-	-	166	322
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Samur Social contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	-	-	55,21	78,40
Porcentaje de 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.	-	-	68,71	94,14
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Samur Social.	-	-	25	11

Carta de Servicios de los Centros de Servicios de los Centros de Mayores

Fecha Aprobación: 13 de marzo de 2013
 Fecha Evaluación 2013: 18 de marzo de 2014





Los Centros Municipales de Mayores (CMM) ofrecen actividades socioculturales para la utilización del tiempo libre con un contenido preventivo y enriquecedor, y promueven el voluntariado de las personas mayores en dichos centros. Diseñados como equipamientos de servicios sociales no residenciales, estos centros tienen como objetivo promover la convivencia del colectivo de personas mayores, mejorar su calidad de vida y propiciar su participación activa.





Estos centros son espacios que favorecen el envejecimiento activo y saludable, y el aprendizaje a lo largo de toda la vida ("long life learning"), así como la prevención de la dependencia, potenciando la autonomía personal.




El Ayuntamiento de Madrid cuenta en la actualidad con 89 Centros Municipales de Mayores (con 299.000 socios/as) que dan cobertura a las necesidades y aspiraciones de ocio y tiempo libre de las personas mayores residentes en la ciudad de Madrid. Los compromisos que se recogen en su Carta de Servicios son:

Compromisos	Totales	15
	Excluidos SyR	14
Indicadores	Totales	27
	Excluidos SyR	23
	Cumplidos	15
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	55'55%

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

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
Compromiso 01.- El Ayuntamiento de Madrid mantendrá informada al 100% de las personas mayores de 65 años de la ciudad de Madrid mediante carta personalizada, de las condiciones de acceso a los Centros Municipales de Mayores y de las condiciones para la tramitación de la tarjeta madridmayor.es.				
Porcentaje de personas que cumplen 65 años a las que se envía información sobre los CMM.	–	–	–	100
Compromiso 02.- Todos los/as socios/as, en el momento de su incorporación al Centro, dispondrán de información sobre los programas y servicios que se desarrollan en el Centro Municipal de Mayores y en los que van a poder participar. De tal manera que al menos el 70% de las personas consultadas muestren un grado de satisfacción con la información recibida igual o superior a 8, en una escala de 0 a 10.				
Satisfacción de los usuarios con la información recibida sobre los programas y servicios en los Centros de Mayores.	–	–	–	70
Compromiso 03.- Todos los Centros Municipales de Mayores tendrán identificación y señalización exterior, así como identificación interna en todas las salas y servicios.				
Porcentaje de Centros Municipales de Mayores con señalización externa. ESTANDAR 100	–	–	–	 97
Porcentaje de Centros Municipales de Mayores con señalización interna. ESTANDAR 100	–	–	–	 94
Compromiso 04.- Los Centros Municipales de Mayores facilitarán el acceso a personas mayores con movilidad reducida, tanto desde el exterior como a las zonas de uso común.				
Porcentaje de Centros Municipales de Mayores con accesibilidad a zonas de uso común. ESTABDAR 100	–	–	–	 98
Porcentaje de Centros Municipales de Mayores con accesibilidad desde el exterior.	–	–	–	100
Compromiso 05.- El equipamiento y la confortabilidad de las instalaciones de todos los Centros Municipales de Mayores son adecuados al servicio que se presta. La valoración media de los usuarios con las instalaciones de los centros será igual o superior a 7,5 en una escala de 0 a 10. Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción Evaluación 2013.				
Satisfacción de los socios con el equipamiento y confortabilidad de las instalaciones de los Centros Municipales de Mayores. ESTANDAR 80	–	–	–	 62
Compromiso 06.- Todos los Centros Municipales de Mayores disponen de un horario de funcionamiento adecuado a las necesidades de los/as socios/as de forma que la valoración media de los usuarios con el horario sea igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10. Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción Evaluación 2013.				
Porcentaje de Centros Municipales de Mayores que cumplen el horario. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2013.	–	–	–	D.N.C.
Satisfacción de los socios con el horario de los Centros Municipales de Mayores. ESTANDAR 80	–	–	–	 78
Compromiso 07.- Todos los Centros Municipales de Mayores dispondrán de un servicio de animación sociocultural, para la dinamización de éstos.				
Porcentaje de Centros Municipales de Mayores que disponen del servicio de animación sociocultural.	–	–	–	100
Compromiso 08.- Al menos el 90 % de los Centros Municipales de Mayores dispondrá de sala polivalente/gimnasio y comedor/cafetería. En todo caso, estos servicios estarán garantizados en un centro por distrito. La valoración media de los usuarios con estos servicios será de 8 o superior en una escala de 0 a 10. Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción Evaluación 2013.				

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
Porcentaje de Distritos en los que al menos uno de sus centros municipales de mayores dispone de sala polivalente, sala de lectura, gimnasio y comedor/cafetería.	–	–	–	100
Porcentaje de los Centros Municipales de Mayores que disponen de sala polivalente, sala de lectura, gimnasio y comedor/cafetería. ESTANDAR 90	–	–	–	 82
Satisfacción de los usuarios con los servicios ofertados en los Centros Municipales de Mayores.	–	–	–	78
Compromiso 09.- En todos los Centros Municipales de Mayores que dispongan de servicio de comedor, se ofrecerá menú adecuado y asequible, de tal modo la valoración media de los usuarios con este servicio sea igual o superior a 7,5 en una escala de 0 a 10. Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción Evaluación 2013.				
Satisfacción de los usuarios con el servicio de comedor de los Centros Municipales de Mayores. ESTANDAR 80	–	–	–	 59
Compromiso 10.- Los Centros Municipales de Mayores dispondrán, al menos, en un 90%, de actividades de promoción del envejecimiento activo: manuales, culturales, artísticas y de mantenimiento físico. En todo caso, estos servicios estarán garantizados en un centro por distrito. La valoración media de los usuarios con estas actividades será igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10. Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción Evaluación 2013				
Porcentaje de distritos en los que al menos uno de sus centros municipales de mayores dispone de actividades de promoción del envejecimiento activo.	–	–	–	100
Porcentaje de los Centros de Mayores que disponen de actividades de promoción del envejecimiento activo.	–	–	–	98
Satisfacción de los usuarios con las actividades de promoción del envejecimiento activo ofertadas por los Centros Municipales de Mayores.	–	–	–	78
Compromiso 11.- La propuesta de actividades se adaptará a los gustos y preferencias de los/as socios/as, garantizando la evaluación y un proceso participativo con, al menos 8 reuniones anuales entre el equipo técnico municipal y la Junta Directiva, en representación de los mismos.				
Porcentaje de reuniones de evaluación y planificación de los Centros Municipales de Mayores realizadas en relación con las comprometidas.	–	–	–	100
Compromiso 12.- El personal que presta diferentes servicios en los Centros Municipales de Mayores irá identificado con una tarjeta visible y con una indumentaria adecuada para el desarrollo de cada una de las actividades del centro.				
Personal de los Centros Municipales de Mayores con indumentaria adecuada. ESTANDAR 100	–	–	–	 98
Personal de los Centros Municipales de Mayores correctamente identificado. ESTANDAR 100	–	–	–	 15
Compromiso 13.- Todo el personal prestará servicio con amabilidad y cortesía, de forma que la valoración media de los usuarios con el trato recibido sea igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10. Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción Evaluación 2013				
Satisfacción de los usuarios con el trato recibido por los trabajadores de los Centros Municipales de Mayores.	–	–	–	86
Compromiso 14.- Los Centros Municipales de Mayores dispondrán de una oferta de servicios y actividades tal que los usuarios estén satisfechos con los mismos y lo valoren con una puntuación media igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10. Al menos el 90% lo considerará recomendable para otras personas. Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción Evaluación 2013				
Porcentaje de usuarios que recomendarían los Centros Municipales de Mayores.	–	–	–	98

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
Satisfacción global de los usuarios con los Centros Municipales de Mayores. ESTANDAR 80	–	–	–	 76
Compromiso 15.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados, contestándolas 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 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				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por los Centros Municipales de Mayores.	–	–	–	132
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por los Centros Municipales de Mayores contestadas en un plazo menor o igual a 15 días desde su presentación.	–	–	–	28,15
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por los Centros Municipales de Mayores contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación	–	–	–	 51,56
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de los Centros Municipales de Mayores.	–	–	–	 31

Carta de Servicios de los Centros de los Centros de Atención a la Infancia

Fecha Aprobación: 5 de septiembre de 2013
 Evaluación 2013: no corresponde

Los Centros de Atención a la Infancia (CAI) son los dispositivos de segundo nivel –Servicios de Atención Social Especializada- de la red de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid para la atención psicológica, social y educativa a menores de hasta 18 años, en situación de desprotección (riesgo o desamparo) y a sus familias, inscribiéndose sus funciones dentro de la red pública de protección de menores. Junto con los Servicios de Atención Social Primaria (Centros de Servicios Sociales), configuran la red de protección municipal de menores en la ciudad de Madrid.

Como Servicios Especializados integrados en la red Municipal de Servicios Sociales, sus funciones se encuadran en el marco del Programa de Atención a Menores y Familias del Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana, estando dichas funciones estrechamente relacionadas con las que se llevan a cabo desde los Servicios de Atención Social Primaria y, asimismo, con las desarrolladas desde los servicios de protección de la Comunidad de Madrid.

Los ocho CAI contribuyen a la detección de las situaciones de riesgo y desprotección de los menores que residen en el municipio de Madrid, y pretenden, en suma, garantizar el buen trato a los menores y el fortalecimiento de las familias ofreciendo servicios de acompañamiento, supervisión y tratamiento especializado aplicando estrategias psicológicas, educativas y sociales.

Los compromisos que se recogen en la Carta de Servicios de los Centros de Atención a la Infancia del Ayuntamiento de Madrid son:

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

Compromiso.- 1.- Los Centros de Atención a la Infancia facilitarán su accesibilidad a todos los usuarios, tanto en horario de mañana como de tarde, ofreciendo en todos los Centros una atención continuada al público de 9 a 20 horas, de lunes a viernes.				
Porcentaje de familias atendidas en horario de 9 a 15 horas en los Centros de Atención a la Infancia.	-	-	-	-
Porcentaje de familias atendidas en horario de 15 a 20 horas en los Centros de Atención a la Infancia.	-	-	-	-
Compromiso.- 2.-. Todas las personas que acudan a los Centros de Atención a la Infancia serán atendidas con respeto y con un lenguaje claro y comprensible. Al menos el 70% de los adultos y de los menores valorará su satisfacción con una puntuación igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10.				
Satisfacción de los adultos con la atención recibida en los Centros de Atención a la Infancia.	-	-	-	-
Satisfacción de los menores con la atención recibida en los Centros de Atención a la Infancia.	-	-	-	-
Compromiso.- 3.-. Todas las personas que acudan a los Centros de Atención a la Infancia serán atendidas con criterios profesionales y teniendo en cuenta sus circunstancias y necesidades personales. Al menos el 70% de los adultos y de los menores valorará su satisfacción con una puntuación igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10.				
Satisfacción de los adultos con la profesionalidad de los técnicos de los Centros de Atención a la Infancia.	-	-	-	-
Satisfacción de los menores con la profesionalidad de los técnicos de los Centros de Atención a la Infancia.	-	-	-	-
Compromiso.- 4.-. La atención especializada tendrá lugar en la sede del Centro de Atención a la Infancia, en el entorno familiar o en otros centros municipales, según requiera la situación familiar, garantizando la atención del 100% de las familias que lo precisen.				
Porcentaje de familias con menores en riesgo que son atendidas en la propia sede del Centro de Atención a la Infancia.	-	-	-	-
Porcentaje de familias con menores en riesgo que son atendidas en su entorno familiar.	-	-	-	-
Porcentaje de familias con menores en riesgo que son atendidas en otros centros municipales.	-	-	-	-
Compromiso.- 5.-. La valoración inicial de la situación familiar, una vez recibida la demanda de atención, comenzará en un plazo máximo de 20 días en el 100% de los casos.				
Porcentaje de familias atendidas en los Centros de Atención a la Infancia cuya valoración inicial comienza en un plazo máximo de 20 días.	-	-	-	-
Compromiso.- 6.-. Las investigaciones preferentes se finalizarán en un plazo máximo de 30 días en el 100% de los casos.				
Porcentaje de investigaciones preferentes finalizadas en un plazo máximo de 30 días en los Centros de Atención a la Infancia.	-	-	-	-
Compromiso.- 7.-. Las investigaciones urgentes se iniciarán el mismo día de su notificación y se finalizarán en un tiempo igual o inferior a siete días en el 100% de los casos.				
Porcentaje de investigaciones urgentes iniciadas en el mismo día de su notificación en los Centros de Atención a la Infancia.	-	-	-	-

Porcentaje de investigaciones urgentes finalizadas en siete días en los Centros de Atención a la Infancia.	-	-	-	-
Compromiso.- 8.-. La evaluación de la situación familiar, y en su caso de desprotección de los menores, se realizará, en el 90% de los casos, en un plazo máximo de tres meses desde el primer contacto presencial con la familia.				
Porcentaje de familias cuya evaluación se realiza en el plazo máximo de tres meses en los Centros de Atención a la Infancia.	-	-	-	-
Compromiso.- 9.-. A las familias que, según la valoración realizada, precisen tratamiento especializado, acompañamiento y supervisión, y apoyo en la resolución de conflictos, se les asignará un equipo técnico según la necesidad detectada. Estos servicios se llevarán a cabo mediante sesiones individuales, familiares, grupales y coordinación con otros profesionales, con un promedio de 10 actividades al año por familia.				
Actividades de intervención y seguimiento realizadas por cada familia en los Centros de Atención a la Infancia..	-	-	-	-
Compromiso.- 10.-. Se ofrecerá a los profesionales de la educación, de la salud y de las entidades sociales que trabajan con menores, al menos dos acciones formativas anuales dirigidas a la prevención y la detección de situaciones de desprotección de menores.				
Acciones formativas para la prevención y la detección de situaciones de desprotección de menores dirigidas a profesionales..	-	-	-	-
Compromiso.- 11.-. Se realizará en los Centros de Atención a la Infancia el seguimiento de los acogimientos de menores en familia extensa, manteniéndose un registro actualizado de dichas situaciones.				
Menores en acogimiento en familia extensa registrados en los Centros de Atención a la Infancia.	-	-	-	-
Grupos de apoyo a los acogimientos de menores en familia extensa realizados en los Centros de Atención a la Infancia.	-	-	-	-
Personas participantes en los grupos de apoyo a los acogimientos de menores en familia extensa realizados en los Centros de Atención a la Infancia.	-	-	-	-
Compromiso 12.-.. Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados, presentadas por la ciudadanía y 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 relativas a los servicios prestados por los Centros de Atención a la Infancia.	-	-	-	-
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por los Centros de Atención a la Infancia contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación.	-	-	-	-
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por los Centros de Atención a la Infancia contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	-	-	-	-
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los Centros de Atención a la Infancia.	-	-	-	-

Carta de Servicios de los Centros de los Centros de Apoyo a las Familias (CAF)

En 2013 se elabora y redacta la Carta de Servicios de los Centros de Apoyo a las Familias que es aprobada el 23 de enero de 2014. **Los CAF son** dispositivos municipales de carácter público, polivalente y especializado que ofrecen un espacio de apoyo a las familias, para ayudarles a llevar a cabo sus funciones parentales y afrontar las dificultades que surgen en el desempeño de las mismas y de prevención de otros conflictos en el ámbito familiar. Los CAF ofrecen sus servicios a todas las familias de la ciudad de Madrid, independientemente de sus características y situación, así como a parejas en proyecto de constitución de nuevas familias.

Los **servicios prestados en los CAF** son: ■ Información a familias y profesionales. ■ Orientación social. ■ Asesoramiento jurídico en materia de familia. ■ Atención psicológica ante las dificultades en el ámbito de las relaciones familiares. ■ Atención y prevención de las relaciones de violencia en el ámbito familiar. ■ Mediación familiar. ■ Espacio de relación para familias con niños de 0 a 3 años. ■ Formación a familias. ■ Participación comunitaria (colaborar con la red social). ■ Bancos del tiempo (redes de ayuda y apoyo mutuo entre ciudadanos, de intercambio de servicios, cuya unidad de valor es la hora).

Los **compromisos** que el Ayuntamiento de Madrid asume en su prestación son:

1. Atender a las familias con trato correcto, lenguaje claro, empatía y equidad, de forma que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con el trato recibido sea igual o superior a 8 sobre una escala de 0 a 10.

Indicador asociado: Satisfacción de los usuarios con el trato recibido.

2. Atender a las familias de modo personalizado, con objeto de satisfacer adecuadamente sus necesidades de apoyo y atención familiar mediante los servicios de los Centros de Apoyo a las Familias (CAF), de forma que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida sea igual o superior a 8 sobre una escala de 0 a 10.

Indicadores asociados: 1. Satisfacción de los usuarios con el apoyo profesional recibido.

2. Satisfacción de los usuarios con la adecuación de la respuesta ofrecida a sus necesidades mediante los Servicios del CAF.

3. Garantizar que todos los profesionales de los Centros de Apoyo a las Familias (CAF) están debidamente cualificados, con la titulación y capacitación exigida para el desempeño de sus funciones en la materia objeto de su intervención –psicólogos, abogados, trabajadores sociales y mediadores–

Indicador asociado: Porcentaje de profesionales debidamente cualificados.

4. Garantizar a los usuarios la confidencialidad de la información aportada, en función de lo establecido por el código deontológico de las distintas disciplinas profesionales, salvo en aquellos supuestos contemplados en la normativa correspondiente; de forma que si se reciben reclamaciones sobre este compromiso, no supongan más del 0,1% sobre el total de personas atendidas en los Centros de Apoyo a las Familias (CAF), y que dichas reclamaciones no supongan más del 10% del total de las recibidas.

Indicadores asociados: 1. Porcentaje de reclamaciones recibidas con relación a la confidencialidad sobre el total de personas atendidas en el CAF.

2. Porcentaje de reclamaciones recibidas con relación a la confidencialidad sobre el total de sugerencia y reclamaciones recibidas en el CAF.

5. Informar a las familias de modo inmediato, tanto si se dirigen a los Centros de Apoyo a las Familias (CAF) por teléfono o de modo presencial y, si es necesario ofrecer una entrevista de orientación en un tiempo lo más breve posible, de forma que al menos al 80% de las familias que precisen entrevista se les ofrezca una cita en un plazo inferior a 8 días.

Indicador asociado: Porcentaje de familias que han precisado entrevista de orientación y a las que se les ha ofrecido una cita en un plazo inferior a 8 días.

6. Facilitar la accesibilidad de las familias con la inexistencia de barreras arquitectónicas de forma todos los CAF sean accesibles.

Indicador asociado: Porcentaje de Centros de Apoyo a las Familias (CAF) accesibles.

7. Ofrecer un horario amplio, de mañana y tarde, de lunes a viernes, para facilitar la asistencia de las familias, de forma que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con el horario ofrecido, sea igual o superior a 8 sobre una escala de 0 a 10.

Indicador asociado: Satisfacción de los usuarios con el horario de atención de los Centros de Apoyo a las Familias (CAF)

8. Contar con instalaciones y equipamientos adecuados para los servicios que prestan los CAF y disponer de los elementos materiales y tecnológicos necesarios, de forma que la valoración media de la satisfacción de los usuarios respecto a las instalaciones y equipamientos, sea igual o superior a 8 una escala de 0 a 10.

Indicador asociado: Satisfacción de los usuarios con las instalaciones y equipamientos de los Centros de Apoyo a las Familias (CAF)

9. Estar adecuadamente identificados, mediante un cartel visible y comprensible en la fachada exterior, en el que figure la denominación de Centro de Apoyo a las Familias (CAF) y el número que le corresponda, así como su dependencia municipal.

Indicador asociado: Porcentaje de Centros de Apoyo a las Familias (CAF) adecuadamente identificados.

10. Difundir los servicios y las actividades programadas en los Centros de Apoyo a las Familias (CAF) por diversos medios, a la población general y a otros recursos y profesionales a través de la web municipal, folletos, participación en iniciativas y redes comunitarias, sesiones informativas, etc., realizando como mínimo 35 actividades de difusión al año.

Indicador asociado: Acciones realizadas para la difusión de los Centros de Apoyo a las Familias (CAF)

11. Participar en actividades organizadas por la red social de su zona de influencia, realizar acciones en el entorno comunitario, y promover la participación de las familias, realizando como mínimo anualmente 30 coordinaciones, 30 acciones externas y 15 actuaciones para la participación de las familias.

- Indicadores asociados: 1. Actuaciones de los profesionales con la red social.
2. Acciones realizadas por los profesionales fuera del CAF.
3. Acciones realizadas para la participación de las familias en actividades comunitarias.

12. Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados en los Centros de Apoyo a las Familias (CAF), 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.

Indicadores asociados:

1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados
2. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.
3. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación.
4. Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones

■ Turismo

El 26 de abril de 2007 la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid aprobó la **Carta de Servicios de Atención e Información Turística**. En el año 2009 el Patronato de Turismo elabora y la Junta de Gobierno aprueba 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. En junio de 2013 los consejos de administración de Madrid Arte y Cultura S.A. (MACSA) y Madrid Visitors & Convention Bureau suscriben la fusión de ambas; la nueva empresa pasa a denominarse Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio S.A. (Madrid Destino).

Carta de Servicios de Atención e Información Turística

Fecha Aprobación: 26 de abril de 2007

Fecha Evaluación 2013: 26 de marzo de 2014



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 oficiales 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.

Compromisos	Totales	12
	Excluidos SyR	11
Indicadores	Totales	15
	Excluidos SyR	11
	Cumplidos	12
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	80%

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

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
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 (temporalmente cerrado por obras), Paseo del Arte, Aeropuerto T-2, Aeropuerto T-4 (este punto engloba las salas 10 y 11) y la Unidad de Información Turística. Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción Evaluación 2013.				
Centros y Puntos de Información Turística certificados con la Q de Calidad	8	8	8	8
Compromiso 02.- Los Centros de Turismo y Puntos de Información Turística permanentes y temporales de la ciudad de Madrid atenderán, al menos, a 1.900.000 personas al año. Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción Evaluación 2013.				
Personas atendidas en los Centros y Puntos de Información Turística. ESTÁNDAR 2013 1.950.000. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2013.	D.N.C.	1.709.541	2.044.615	 1.887.410
Personas atendidas en los Centros y Puntos de Información Turística permanentes y temporales de la ciudad de Madrid. Indicador <u>nuevo</u> evaluación 2013	-	-	-	-
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.	28,85	25,40	26,97	27,03
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.	275	313	433	547
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 cinco publicaciones electrónicas para su descarga en todas las instalaciones. Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción Evaluación 2013.				
Publicaciones turísticas electrónicas disponibles para descargar con código QR.	-	-	-	3
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.	90	91	100	127
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.	174.777	203.226	186.596

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
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.	97,42	97,28	94,61	97,28
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.				
Porcentaje de informadores turísticos con titulación DEAT/TEAT o FPII en Comercialización e Información Turística y con formación complementaria sobre la Ciudad de Madrid.	87	86,67	87,95	86,49
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.	-	-	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	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.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por los SAIT. (Hasta 2011 se incluyen todas las syr recibidas sobre los servicios de atención e información turística; desde 2012 sólo se incluyen las syr referidas a los SAIT.)	84	75	24	23
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los SAIT contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	20	52,27	70	D.N.C.
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los SAIT contestadas en un plazo menor o igual a 30 días.	-	-	78	 10,47
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los SAIT.	-	-	9	 31

Carta de Servicios de Atención al Turista Extranjero

Fecha Aprobación: 22 de octubre de 2009

Fecha Evaluación 2013: 26 de marzo de 2014

La Ciudad de Madrid es un destino turístico principal que 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 creó el Servicio de Atención al Turista Extranjero (en adelante SATE), origen del proyecto de Turismo y Seguridad en la ciudad de Madrid, cuyo objetivo general es concienciar a los turistas y ciudadanos sobre el turismo seguro en la ciudad.

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.

Compromisos	Totales	5
	Excluidos SyR	4
Indicadores	Totales	8
	Excluidos SyR	4
	Cumplidos	4
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	50%

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

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
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.	57,14	100	100	50
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.				

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
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.				
Satisfacción de lo usuarios con el servicio prestado por SATE.	D.N.C.	4,81	4,82	4,69
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.				
Compromiso e indicador <u>eliminados</u> evaluación 2013				
Horas de refuerzo de informadores turísticos del SATE.	D.N.C.	2.100	2.170	2.187,5
Compromiso 05.- Desde el proyecto de Turismo y Seguridad se realizarán campañas de concienciación a las personas que acudan a los Servicios de Atención e Información Turística, preferentemente en los puntos de información turística ubicados en lugares de acceso a la ciudad. Al menos se realizarán en los dos puntos de información del Aeropuerto de Madrid Barajas. En dichas campañas se facilitarán consejos relativos a las medidas básicas necesarias que debe de tomar el usuario para mantener su seguridad durante la estancia en la ciudad.				
Compromiso <u>nuevo</u> evaluación 2013				
Puntos de información en los que se realizan campañas de concienciación. Indicador nuevo evaluación 2013	-	-	-	-
Compromiso 06.- 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.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas al SATE.	-	2	0	0
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al SATE contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	-	-	-	-
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al SATE contestadas en 30 días o menos desde su presentación.	-	-	-	-
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al SATE.	-	-	-	-

Carta de Servicios del Programa de Visitas Guiadas Oficiales



Fecha Aprobación: 22 de octubre de 2009
 Fecha Evaluación 2013: 26 de marzo de 2014

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.

Compromisos	Totales	7
	Excluidos SyR	6
Indicadores	Totales	10
	Excluidos SyR	6
	Cumplidos	8
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	80%

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

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
Compromiso 01.- El programa de visitas individuales realizará un número mínimo de cincuenta 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.	77	86	96	55
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	12	11	8	12
Compromiso 03.- El programa de visitas guiadas dispondrá de recorridos en nueve idiomas.				
Idiomas en los que se realizan las visitas individuales en el Programa de Visitas Guiadas Oficiales.	7	8	8	9
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.				

Compromiso / Indicador	2010	2011	2012	2013
Ediciones a lo largo del año del Programa de Visitas Guiadas Oficiales.	7	4	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	29	33
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.	115	127	136	184
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.	-	30	22	21
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas el Programa de Visitas Guiadas Oficiales contestadas dentro de los 15 días siguientes a su prestación.	-	42,86	81	1,38
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Programa de Visitas Guiadas Oficiales contestadas en un plazo menor o igual a 30 días.	-	-	93	 10,47
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Programa de Visitas Guiadas Oficiales.	-	31	9	 31

■ Administración de la Ciudad

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: 16 de mayo de 2014

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 (**Sugerencias y Reclamaciones Tributarias**), 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.

Compromisos	Totales	8
	Excluidos SyR	7
Indicadores	Totales	17
	Excluidos SyR	14
	Cumplidos	14
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	82'35%

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

Compromisos / Indicadores	2010	2011	2012	2013
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.				
Tiempo medio de envío del acuse de recibo e inicio de las gestiones pertinentes (sugerencias y reclamaciones tributarias).	24	24	24	6
Compromiso 02.- Agilidad en la respuesta: se responderán la totalidad de los escritos en un plazo medio de 35 días.				
Tiempo medio de respuesta (sugerencias y reclamaciones tributarias).	41,75	40,93	28,32	30,40
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 7.	8,80	8,10	5,50	 5,41
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 7.	8,80	8	5,82	 5,63
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 usuario/-o de forma clara y precisa, proporcionando un trato amable y cortés y ofreciendo una atención personalizada e individualizada.				
Sugerencias y reclamaciones tributarias presencial en : la Oficina	1,15	1,34	0,90	887
Corre postal a la Oficina	0,65	0,54	0,51	31
Telemático	0,31	0,36	0,16	2260
Teléfono	1,61	1,90	2,43	1338
Satisfacción de los usuarios con el trato y atención recibidos	8,85	8	6,45	7,46

Compromisos / Indicadores	2010	2011	2012	2013
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.	5	6	0	2
Propuestas dirigidas a mejorar la prestación de los servicios tributarios.	8	9	0	3
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.				
Satisfacción de los usuarios con el servicio de sugerencias y reclamaciones tributarias. ESTÁNDAR 7.	8,81	8,16	6,2	 6,05
Felicitaciones recibidas (sugerencias y reclamaciones tributarias).	0	0	83	84
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 ponen en marcha acciones de mejora del servicio. El 90% de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por la Oficina se contestarán en 15 días o menos.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al servicio de sugerencias y reclamaciones tributarias.	0	0	0	0
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días siguientes a su presentación.	-	-	-	-
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual 30 días.	-	-	-	-
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones desde su presentación.	-	-	-	-

Carta de Servicios de la Atención Integral al Contribuyente

Fecha Aprobación: 4 de enero de 2007

Fecha Evaluación 2013: 14 de mayo de 2014

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).

Compromisos	Totales	12
	Excluidos SyR	11
Indicadores	Totales	19
	Excluidos SyR	15
	Cumplidos	14
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	73'68%

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

Compromisos / Indicadores	2010	2011	2012	2013
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.	-	-	2,10	1,67
Ratio de felicitaciones recibidas por el servicio prestado en las OAIC.	-	-	0,51	0,68
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. ESTANDAR 20.	40	20	33	 19
Ratio de quejas presentadas relativas a la información recibida en las OAIC. ESTANDAR 0,31.	-	-	0,31	 0,52
Ratio de quejas presentadas relativas al trato recibido en las OAIC. ESTANDAR 0,43	-	-	0,43	 0,52
Sesiones de coordinación realizadas en las OAIC. ESTANDAR 11.	-	-	11	 10
Compromiso 03.- El tiempo medio de espera en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente no superará los 7 minutos 30 segundos y además el 80% de los usuarios será atendido en menos de 10 minutos.				

Compromisos / Indicadores	2010	2011	2012	2013
Tiempo medio de espera en las OAIC.	09:40	05:18	05:02	05:14
Porcentaje de usuarios atendidos en las OAIC en menos de 10 minutos.	-	-	83,22	83
Ratio de quejas presentadas relativas al tiempo de espera en las OAIC.	-	-	0,27	0,14

Compromiso 04.- Al menos el 90% de 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 minutos y 30 segundos.

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.	96	100	100	84
Tiempo medio de espera una vez señalada la cita, para ser atendido en las OAIC.	04:27	03:37	04:04	03:32

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	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.

Este compromiso y su indicador se eliminan tras la Evaluación 2013

Porcentaje de oficinas de las OAIC que cumplen los criterios de habitabilidad y confort establecidos.	100	100	100	
---	-----	-----	-----	--


ATENCIÓN TELEMÁTICA

Véase la CS del Portal web municipal Línea Madrid (Área de Acción “Relación con la Ciudadanía”)

Compromiso 06.- 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.	1.106.900	1.302.927	1.176.796	1.578.836
--	-----------	-----------	-----------	-----------

Compromiso 07.- 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](http://www.madrid.es), el 70% de los usuarios del Portal del Contribuyente estará satisfecho con el servicio recibido y su nivel de satisfacción medio, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 6,5 puntos.

Valoración media de los usuarios del Portal del Contribuyente. ESTANDAR 7	6,67	6,95	6,66	 6,63
Porcentaje de usuarios satisfechos con el Portal del Contribuyente. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2013.	-	-	-	-

ATENCIÓN TELEFÓNICA, TELÉFONO 010

Véase la CS del Teléfono 010 Línea Madrid (Área de Acción “Relación con la Ciudadanía”)

Compromisos / Indicadores	2010	2011	2012	2013
Compromiso 08.- Al menos el 85% de las llamadas realizadas se atenderán en el primer intento, sin necesidad de volver a marcar.				
Compromiso 09.- 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 10.- 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 11.- 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 12.- COMPROMISO DE SUGERENCIAS y RECLAMACIONES Véase la CS de Sugerencias y Reclamaciones Tributarias de este Área de Acción				
<p>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.</p> <p>Para ver sus compromisos de calidad y los indicadores asociados, consultar la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones Tributarias (Carta de Servicios 03.-).</p> <p>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.</p>				

Carta de Servicios del Padrón Municipal de Habitantes

Fecha Aprobación: 26 de diciembre de 2008

Fecha Evaluación 2013: 25 de junio de 2014

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.

Compromisos	Totales	10
	Excluidos SyR	9
Indicadores	Totales	22
	Excluidos SyR	18
	Cumplidos	22
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	100%

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

Compromisos / Indicadores	2010	2011	2012	2013
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 acudan 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.	94	92	92	100
Valoración ciudadana de las instalaciones de la Dirección General de Estadística donde se presta el Servicio de Padrón de Habitantes.	7,80	8	8	9
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.	224	304	400	276
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.	98	96	96	99
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.	132	169	153	171
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.	12	10	8	6

Compromisos / Indicadores	2010	2011	2012	2013
Porcentaje de actualizaciones en el Padrón de Habitantes, que requieren trámites previos o instrucción de expediente sobre el total de actualizaciones de oficio.	10	8	7	10
Sugerencias y reclamaciones sobre la actualización de oficio del Padrón de Habitantes.	0	0,01	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.	122.574	124.914	157.286	194.418
Incremento anual de las gestiones padronales realizadas a través de la página web.	-14	2	26	23,60
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.	111	0,02	0,07	0,50
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 Servicio de Padrón de Habitantes.	-80	266	5	-62,90
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.				
Plazo de tramitación de reclamaciones al Censo Electoral por el Servicio de Padrón de Habitantes.	6	5	8	10,10
Sugerencias y reclamaciones sobre los procesos electorales al Servicio de Padrón de Habitantes.	D.N.C.	2	D.N.C.	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.	D.N.C.	18.198	D.N.C.	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.	D.N.C.	9,50	D.N.C.	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.				

Compromisos / Indicadores	2010	2011	2012	2013
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas al Padrón de Habitantes.	Hasta 2012 no se desagregan las S y R entre Padrón e Informac Estadística			90
	102	164	75	
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días siguientes a su presentación.	100	100	91,25	94,44
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación.	-	-	95	97,78
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	-	-	7	6

Carta de Servicios de Información Estadística de la Ciudad de Madrid

Fecha Aprobación: 26 de diciembre de 2008

Fecha Evaluación 2013: 25 de junio de 2014

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.

Compromisos	Totales	10
	Excluidos SyR	9
Indicadores	Totales	19
	Excluidos SyR	15
	Cumplidos	18
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	94'73%

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

Compromisos / Indicadores	2010	2011	2012	2013
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.				

Compromisos / Indicadores	2010	2011	2012	2013
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.	7,80	8	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.	457	509	477	370
Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido en el Servicio de Información Estadística.	95	98	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.				
Plazo medio de entrega de la información estadística elaborada.	2	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	9	9	8
Tablas estadísticas actualizadas por el Servicio de Información Estadística.	.968	3.120	3.418	4.248
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.				
Consultas realizadas a las páginas de información de la Web de Estadística.	32.932	11.396	D.N.C.	12.800
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.	0,40	0	0,20	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.				

Compromisos / Indicadores	2010	2011	2012	2013
Porcentaje de usuarios satisfechos con la información proporcionada por el Servicio de Información Estadística.	96	97	97	98
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.	82.694	D.N.C.	2.414
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.	0,01	D.N.C.	0
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.	Hasta 2012 no se desagregan las S y R entre Padrón e Informac Estadística.			13
	102	164	2	
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días siguientes a su presentación.	100	100	100	76,92
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días.	-	-	100	D.N.C
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. ESTANDAR 15	-	-	2	 18

ADENDA

Al cerrarse el Informe el 31 de julio de 2014, la Carta de Servicios de Parques y Jardines estaba sin evaluar. Se evalúa el 8 de octubre de 2014

Carta de Servicios de Parques y Jardines

Fecha Aprobación: 13 de marzo de 2013
 Fecha Evaluación 2013: 8 de octubre de 2014

Hacer de Madrid una ciudad cada vez más saludable, configurando un espacio público de calidad, acogedor y accesible, donde los ciudadanos se sientan seguros, e incrementar y conservar el patrimonio natural con la corresponsabilidad ciudadana, son algunos de los objetivos del Ayuntamiento que están alineados con el objetivo estratégico de una ciudad de referencia competitiva y sostenible.

Los parques, jardines y en definitiva, los espacios públicos urbanos, son elementos imprescindibles en el paisaje y la vida de la ciudades, y como tales debe apreciarse su valor.



En la Carta de Servicios de Parques y Jardines se recogen los siguientes servicios: ■ Gestión de la vegetación (árboles, arbustos, flores, praderas, flora acuática). ■ Cuidado de la fauna. ■ Mantenimiento de infraestructuras, láminas de agua y fuentes, mobiliario, alumbrado y monumentos. ■ Mantenimiento de áreas de juegos infantiles y de mayores. ■ Limpieza y gestión de residuos. ■ Educación ambiental. ■ Salud y seguridad para el mantenimiento de un espacio ambiental saludable. ■ Remodelación y creación de nuevos parques. ■ Gestión de actividades de ocio, cultura y deportes. ■ Atención al ciudadano, realizando actividades de información y gestión de peticiones de servicios y sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos.



Compromisos	Totales	18
	Excluidos SyR	17
Indicadores	Totales	33
	Excluidos SyR	29
	Cumplidos	27
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	81'81%

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

Compromisos / Indicadores	2010	2011	2012	2013
Compromiso 01.- Lograr que la ciudadanía valore su satisfacción con los Parques y Jardines de la ciudad de Madrid con una puntuación media igual o superior a 6, en una escala de 0 a 10, según datos recogidos en la Encuesta de Calidad de Vida en la Ciudad y Satisfacción con los Servicios Públicos realizada por el Ayuntamiento de Madrid. Este compromiso <u>modifica</u> su redacción tras la Evaluación 2013.				
.Satisfacción ciudadana con los Parques y Jardines.	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 02.- Se realizará anualmente un programa de plantaciones y reposiciones de los Parques y Jardines de forma que no disminuya su calidad vegetal, dando cumplimiento, al menos, al 90% de lo programado.				
Grado de cumplimiento del programa de plantaciones y reposiciones de los Parques y Jardines.	-	-	-	90

Compromisos / Indicadores	2010	2011	2012	2013
Compromiso 03.- Con el objetivo de ahorrar agua de calidad superior destinada al consumo humano, se usarán recursos hídricos alternativos y se instalarán sistemas de riego automatizados y sectorizados para facilitar el control preciso de las dosis de riego y permitir una buena división de la instalación dependiendo de los requerimientos hídricos de las plantas.				
Superficie regada con agua regenerada.	-	-	-	1.370
Superficie de Parques y Jardines con instalación de riegos automáticos	-	-	-	944,97
Compromiso 04.- Se garantizará la accesibilidad a los Parques y Jardines para las personas con movilidad reducida conforme a las normas de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas vigentes, de forma que todos los parques sean accesibles al menos por una de sus entradas.				
Porcentaje de parques accesibles.	-	-	-	100
Compromiso 05.- Para garantizar un adecuado estado de conservación y uso de los Parques y Jardines, estos presentarán un estado de limpieza adecuado, que será de al menos un 50% con respecto a la situación teórica ideal de limpieza de los parques y jardines, que sería el 100%, conforme a los criterios de calidad fijados por los responsables municipales. Este compromiso <u>modifica</u> su redacción tras la Evaluación 2013.				
Frecuencia de limpieza de parques. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2013.	-	-	-	5
Frecuencia de vaciado de papeleras Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2013.	-	-	-	5
Estado global de limpieza de los parques y jardines. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2013	-	-	-	-
Compromiso 06.- Los elementos presentes en las áreas infantiles, de mayores y circuitos deportivos elementales presentarán un estado de conservación adecuado, que será de al menos un 50% de la situación teórica ideal de conservación de estos elementos, que sería el 100%, conforme a los criterios de calidad fijados por los responsables municipales. Este compromiso <u>modifica</u> su redacción tras la Evaluación 2013.				
Satisfacción de los usuarios con los juegos infantiles. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2013.	-	-	-	6'2
Reclamaciones por instalación. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2013.	-	-	-	0'24
Estado global de conservación de los elementos de juego en áreas infantiles, áreas de mayores y circuitos deportivos de parques y jardines. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2013.	-	-	-	-
Compromiso 07.- Los elementos integrantes de las áreas infantiles y de mayores se repararán en un máximo de 72 horas en el 80% de los casos desde la comunicación de la incidencia. Compromiso e indicador <u>eliminados</u> Evaluación 2013.				
Porcentaje elementos de las áreas infantiles y de mayores reparados en un máximo de 72 horas.	-	-	-	83'5.
Compromiso 08.- Las incidencias relativas al mantenimiento del alumbrado existente en los Parques y Jardines, una vez detectadas por los servicios de mantenimiento o comunicadas por terceros, se responderán en el 80% de los casos en un plazo máximo de 24 horas, y sólo en caso de que se trate de una avería de especial complejidad podrá este plazo ser superior, pudiendo incluso exigirse a la empresa conservadora, en este caso, que se realice una instalación provisional. Compromiso e indicador <u>eliminados</u> Evaluación 2013.				
Porcentaje de incidencias de alumbrado respondidas en plazo menor o igual a 24 horas.	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 07.- Se velará por la seguridad en todos los Parques y Jardines de Madrid, para evitar y corregir aquellas acciones que impidan su normal uso. En caso de avisos urgentes, la Policía Municipal acudirá, en el 85% de los casos, en un tiempo máximo de 8 minutos.				

Compromisos / Indicadores	2010	2011	2012	2013
Porcentaje de incidentes urgentes en materia de seguridad en los que la Policía Municipal llega al lugar del incidente en 8 minutos o menos desde que se produce la llamada.	-	-	-	80'03
Compromiso 10.- 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.				
Compromiso e indicadores <u>eliminados</u> Evaluación 2013.				
Inspecciones realizadas en materia de Protección del Medio Ambiente.	-	-	-	2.011
Actuaciones policiales en relación al número de demandas ciudadanas por incumplimiento de Ordenanzas Municipales. ESTANDAR 2'96	-	-	-	 2'29
Intervenciones por consumo de alcohol en vía pública en relación a las demandas ciudadanas. ESTANDAR 2'70	-	-	-	 0'82
Compromiso 08.- Para garantizar la seguridad sanitaria del agua de las fuentes de beber de los Parques y Jardines de la Ciudad Madrid, anualmente se aplicará un programa específico de control consistente en la toma de muestras y análisis en el laboratorio de Salud Pública.				
Este compromiso <u>modifica</u> su redacción tras la Evaluación 2013.				
Grado de cumplimiento del programa de control de aguas de las fuentes de beber.	-	-	-	100
Porcentaje de avisos de riesgo para salud respondidos de forma inmediata. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2013.	-	-	-	100
Porcentaje de avisos por pérdida de agua respondidos de forma inmediata. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2013.	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 09.- En el caso de avisos por plagas o vectores de interés de salud pública (cucarachas, ratas, avispas/abejas), el tiempo máximo de respuesta, transcurrido desde la recepción del aviso hasta la atención inicial, no excederá de 24h en el 90% de los casos, siendo de 12h en el caso de avisos de avispas en zonas áreas infantiles. Los tiempos se refieren a periodos laborables (excluidos fin semana / días festivos oficiales).				
Porcentaje de avisos atendidos en plazo de 24 horas.	-	-	-	100
Porcentaje de avisos de avispas atendidos en 12 horas.	-	-	-	100
Compromiso 10.- Los monumentos municipales situados en los Parques y Jardines se mantendrán en condiciones adecuadas de integridad y funcionalidad. Las incidencias relativas a deterioros producidos por actos vandálicos en monumentos, se responderán en un 80 % de los casos en el plazo de 3 días desde la recepción del aviso.				
Porcentaje de incidencias relativas a deterioros producidos por actos vandálicos en monumentos resueltas en plazo menor o igual a 3 días.	-	-	-	80
Compromiso 11.- Se realizarán como mínimo 21 actividades ambientales semanales (itinerarios guiados, talleres, cursos y jornadas, conferencias, concursos, video-forum, exposiciones, etc.) dirigidas al público general, guiadas por educadores ambientales y adaptadas a distintos tipos de usuarios (infantil, familiar, adultos). La valoración global media otorgada por los usuarios de las actividades, en encuesta de satisfacción, será superior a 7 puntos, en una escala de 0 a 10. El número anual de participantes será, como mínimo, de 25.000 personas.				
Este compromiso <u>modifica</u> su redacción tras la Evaluación 2013.				
Actividades municipales de educación ambiental.	-	-	-	2.830
Participantes en actividades de educación ambiental.	-	-	-	64.325
Satisfacción de los usuarios con las actividades ambientales.	-	-	-	8'7

Compromisos / Indicadores	2010	2011	2012	2013
Compromiso 12.- Se ofrecerá información ambiental a los visitantes de los Centros de Información y Educación Ambiental (CIEA) ubicados en los Parques más emblemáticos de la Ciudad de Madrid, atendiendo al menos a 50.000 personas al año.				
Visitantes informados en los Centros de Información y Educación Ambiental.	-	-	-	95.520
Compromiso 13.- Línea Madrid atenderá las solicitudes de atención personalizada de consulta e información sobre zonas verdes y gestionará el alta de avisos y peticiones en materia de parques y jardines, proporcionando información clara y precisa con un trato amable y cortés, de modo que al menos el 93% de los usuarios de tales servicios se muestren satisfechos con la atención recibida.				
Este compromiso <u>modifica</u> su redacción tras la Evaluación 2013				
Satisfacción de los usuarios con el servicio recibido a través de los tres canales. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2013	-	-	-	7'81
Satisfacción de los usuarios con la cualificación y profesionalidad otorgada por los canales de atención presencial (010 y OACS). Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2013	-	-	-	8'46
Satisfacción de los usuarios con la amabilidad y trato recibido por los canales de atención presencial (010 y OACS). Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2013	-	-	-	8'55
Porcentaje de usuarios satisfechos con la atención recibida en los canales personalizados de Línea Madrid relativa a avisos y peticiones de parques y jardines e información sobre zonas verdes. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2013.	-	-	-	-
Compromiso 14.- La información relativa a los Parques y Jardines de la Ciudad de Madrid recogida en la web municipal estará actualizada. Al menos una vez al año se revisarán y actualizarán todos los contenidos.				
Este compromiso <u>modifica</u> su redacción tras la Evaluación 2013				
Actualizaciones anuales.	-	-	-	1
Compromiso 15.- 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 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.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados.	-	-	-	1.221
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo inferior a 30 días desde su presentación. ESTANDAR 60	-	-	-	 35,97
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados contestadas en 15 días o menos.	-	-	-	18,97
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones desde su presentación. ESTANDAR 30	-	-	-	 45

Anexo 3

Sugerencias y Reclamaciones

Anexo 3. Sugerencias y Reclamaciones

ANEXO 3.1. Relación de normativa

ANEXO 3.2. Matérias / SYR + SYR TRIBUTARIAS + EEPP

ANEXO 3.3. Tipología 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. Evolución anual						
	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Sistema General SyR	23.704	32.897	31.626	37.675	29.867	34.008
ODC / Of. Sug. y Reclam.	2.600	3.910	4.707	3.898	3.930	4.516
Empresas Públicas	18.020	15.457	18.336	13.317	8.431	7.931
TOTAL	44.324	52.264	54.659	54.890	42.228	46.455

Materia = AA	Empresa	Nº	% s/ SyRG	Nº EE:MM	Nº ODC	Nº TOTAL	% s/ Total
Cohesión Social		29	0,09			29	0,06
Cultura		1.237	3,64			1.250	2,69
	Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio			13			
Deportes		3.575	10,51			3.589	7,73
	Club de Campo Villa de Madrid			14			
Economía y Desarrollo Tecnológico		226	0,66			257	0,55
	Mercamadrid			31			
Educación y Juventud		654	1,92			654	1,41
Empleo (sólo Submateria SYR Empleo)		95	0,28			95	0,20
Vías y Espacios Públicos		2.978	8,76			3.474	7,48
	Madrid Calle 30			496			
Relaciones Internacionales		0	0,00			0	0,00
Medio Ambiente		10.580	31,11			10.580	22,77
Movilidad, Transportes y Multas		5.513	16,21			12.312	26,50
	Madrid Movilidad			1.292			
	EMT			5.507			
Atención Ciudadana		1.518	4,46			1.518	3,27
Salud		593	1,74			760	1,64
	E.M. Servicios Funerarios			167			

Seguridad y Emergencias	2.293	6,74			2.293	4,94
Servicios Sociales	3.014	8,86			3.014	6,49
Turismo	1	0			49	0,11
Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio			48			
Urbanismo y Licencias	1.409	4,14			1.412	3,04
Construcción Infraestructuras	3	0,01				
Vivienda	21	0,06			384	0,83
EMVS			363			
Administrac de la Ciudad y Hacienda	226	0,79			4.785	10,30
Empleo/Oposiciones y Concursos	43					
ODC/OSyR y At. Contribuyente				4.516		
TOTALES	34.008		7.931	4.516	46.455	100

ANEXO 3.3. Tipología de Motivos SYR <-> Ejemplo

Dimensiones de Calidad	Atributos de Calidad = Motivos SYR	Ejemplo de una reclamación sobre este motivo en el servicio de bibliotecas
1. Elementos tangibles: disponibilidad y condiciones de las instalaciones donde se presta el servicio, su equipamiento y los materiales de comunicación.	1.1 Instalaciones y equipamiento (tamaño, señalización interior, condiciones ambientales, etc.)	La bibliotecas es grande pero mal distribuida, hace calor en verano y frío en invierno y las distintas zonas (libros, videos, infantil) están sin señalizar
	1.2. Accesibilidad (medios de transporte, señalización exterior, accesos)	Han abierto una biblioteca preciosa pero sólo se puede ir en coche, está muy alejada y no hay ningún transporte público que nos lleve hasta allí
	1.3. Barreras arquitectónicas	No se puede acceder a la biblioteca con un carrito de bebé, hay unas escaleras enormes y sin rampa
	1.4. Confidencialidad	Cuando hablo con la bibliotecaria se entera todo el mundo de qué revistas estoy pidiendo
	1.5. Limpieza	Los lunes, después del fin de semana la biblioteca está sucia, las mesas con polvo y las papeleras llenas
	1.5. Mantenimiento y obras (de los edificios)	La pintura de las paredes y el suelo están asquerosos ¿cuándo piensan arreglarlo?
	1.6. Averías (de los equipamientos)	El ordenador está siempre roto y no podemos conectarnos a internet
1.7. Impresos	El impreso para hacerte el carnet pide datos que no vienen a cuento	
2. Personas: disponibilidad, conocimientos y actitud	2.1. Disponibilidad de personal	Sólo hay un bibliotecario y mucho 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	Nº	Nº FIRMAS	% S/TOTAL
MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD	18.879	19.388	55,5
ECONOMIA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	2.478	2.615	7,3
SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	2.316	2.328	6,8
FAMILIA, SERVICIOS SOCIALES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	1.572	2.324	4,6
LAS ARTES, DEPORTES Y TURISMO	1.426	1.797	4,2
URBANISMO Y VIVIENDA	361	361	1,1
ALCALDÍA	116	116	0,3
COORDINACIÓN GENERAL DE LA ALCALDÍA	8	8	0,0
PRESIDENCIA DEL PLENO	1	1	0,0
DISTRITOS	5.478	7.866	16,1
ORGANISMOS AUTÓNOMOS	1.373	1.386	4,0
TOTAL	34.008	38.190	100

Unidades Gestoras SYR con mayor nº de SyR (>1.000)

Sistema General Sugerencias y Reclamaciones		
Contestación UUGG		
Unidad Gestora	Media días 2013	Número SyR
D. G. ZONAS VERDES, LIMPIEZA Y RESIDUOS	48,82	8.824
D. G. GESTION Y VIGILANCIA DE LA CIRCULACIÓN	38,67	3.049
D. G. DE SEGURIDAD	23,99	2.205
D. G. CALIDAD Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	14,80	2.196
D. G. SOSTENIBILIDAD	49,28	2.130
D. G. VIAS Y ESPACIOS PÚBLICOS	24,58	1.358
DG DE ÁREAS URBANAS COORDIANACIÓN Y EDUCACIÓN AMBIENTAL (1).	63,24	1.251

(1) Unidad desaparecida por acuerdo Junta de Gobierno de 6 de febrero de 2014

Unidades Gestoras SYR: Total SyR

	Unidad Gestora	TOTAL SYR
DISTRITOS	GERENCIA J.M.D. ARGANZUELA	392
	GERENCIA J.M.D. RETIRO	208
	GERENCIA J.M.D. CHAMARTIN	268
	GERENCIA J.M.D. SAN BLAS	214
	GERENCIA J.M.D. BARAJAS	133
	GERENCIA J.M.D. CENTRO	302
	GERENCIA J.M.D. SALAMANCA	153
	GERENCIA J.M.D. TETUAN	290
	GERENCIA J.M.D. DE CHAMBERI	133

	Unidad Gestora	TOTAL SYR
	GERENCIA J.M.D. FUENCARRAL	273
	GERENCIA J.M.D. MONCLOA	425
	GERENCIA J.M.D. DE LATINA	472
	GERENCIA J.M.D. CARABANCHEL	267
	GERENCIA J.M.D. USERA	310
	GERENCIA J.M.D. PUENTE DE VALLECAS	329
	GERENCIA J.M.D. MORATALAZ	147
	GERENCIA J.M.D. CIUDAD LINEAL	368
	GERENCIA J.M.D. HORTALEZA	270
	GERENCIA J.M.D. VILLAVERDE	184
	GERENCIA J.M.D. VILLA DE VALLECAS	109
	GERENCIA J.M.D. VICÁLVARO	231
	Total	5.478
ORGANISMOS AUTONOMOS	MADRID SALUD	536
	MADRID EMPRENDE	13
	INFORMÁTICA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID	143
	AGENCIA PARA EL EMPLEO	90
	AGENCIA DE GESTIÓN DE LICENCIAS DE ACTIVIDADES	591
	Total	1.373
ALCALDIA	D. G. DE MEDIOS DE COMUNICACION	6
	SECRETARIA DE SERVICIOS COMUNES Y FONDOS EUROPEOS	1
	ASESORIA JURÍDICA	2
	D. G. DE RELACIONES CON EL PLENO Y LOS DISTRITOS	3
	CENTRO DE ESTUDIOS	2
	COORDINADOR GENERAL DE LA ALCALDÍA	110
	Total	124
ÁREA DE GOBIERNO DE URBANISMO Y VIVIENDA	D. G. DE CONTROL DE LA EDIFICACIÓN	110
	D. G. DE GESTION URBANISTICA	165
	S.G.T. AREA DE GOBIERNO DE URBANISMO Y VIVIENDA	7
	D. G. DE PLANEAMIENTO	55
	S.G GESTIÓN DE LA VIVIENDA	16
	D.G DE REVISIÓN DEL PLAN GENERAL	8

	Unidad Gestora	TOTAL SYR
	Total	361
ÁREA DE GOBIERNO DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	D. G. DE EMERGENCIAS Y PROTECCIÓN CIVIL	86
	D.G DE SEGURIDAD	2.205
	S. G. T. AREA GOBIERNO MEDIO AMBIENTE, SEGURIDAD Y MOVILIDAD	5
	INSTITUTO MUNICIPAL DE CONSUMO	20
	Total	2.316
ÁREA DE GOBIERNO DE FAMILIA, SERVICIOS SOCIALES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	S.G.T. ÁREA DE GOBIERNO DE FAMILIA, SERVICIOS SOCIALES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	36
	D. G. MAYORES Y ATENCIÓN SOCIAL	577
	D. G. DE FAMILIA, INFANCIA, EDUCACIÓN Y JUVENTUD	559
	D. G. DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	393
	D. G. DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y VOLUNTARIADO	7
	Total	1.572
AREA DE GOBIERNO DE LAS ARTES, DEPORTES Y TURISMO	S. G. T. DE AREA DE GOBIERNO DE LAS ARTES	89
	D. G. DE BIBLIOTECAS, Y ARCHIVOS	401
	SUBDG DE COORDINACIÓN Y CULTURA	13
	D. G. DE PATRIMONIO CULTURAL Y CALIDAD DEL PAISAJE URBANO	61
	D.G. DE MUSEOS Y MÚSICA	43
	D.G. DE DEPORTES	819
	Total	1.426
ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	D. G. DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	2.196
	D.G. COMERCIO Y DESARROLLO ECONÓMICO	14
	D.G. DE CONTROL DE LA EDIFICACIÓN	1
	D. G. DE GESTIÓN RECURSOS HUMANOS	112
	S.G.T. AREA DE GOBIERNO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	6
	D. G. DE ORGANIZACIÓN Y RÉGIMEN JURÍDICO	2
	D. G. DE CONTRATACIÓN Y SERVICIOS	8
	D. G. DE ESTADÍSTICA	121
	D. G. DE POLÍTICA FINANCIERA	9
	D. G. DE GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO	4
	D.G.DE PRESUPUESTOS	1

	Unidad Gestora	TOTAL SYR
	CORRDINACIÓN GENERAL DE ECONOMÍA Y EMPLEO	2
	Total	2.476
PRESIDENCIA DEL PLENO	SECRETARÍA GENERAL DEL PLENO	1
	Total	1
ÁREA DE GOBIERNO DE MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD	VIGILANCIA DE LA CIRCULACIÓN	3.045
	DG PATRIMONIO VERDE PTE AJG 16.05.13	452
	DG DE AREAS URBANAS, COORDINACIÓN Y EDUCACIÓN AMBIENTAL	1.251
	DG DE ZONAS VERDES, LIMPIEZA Y RESIDUOS	8.824
	SGT AG MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD	682
	DG DE SOSTENIBILIDAD	2.134
	DG DE VIAS Y ESPACIOS PÚBLICOS	1.358
	DG DE CONTROL AMBIENTAL, TRANSPORTES Y APARCAMIENTOS	394
	DG PARQUE TECNOLÓGICO VALDEMINGOMEZ	318
	DG DE INGENIERIA AMBIENTAL Y GESTIÓN DEL AGUA	423
	Total	18.879

ANEXO 3.5.

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

Principales resultados

Durante el año 2013 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 2013 se llevó a cabo el estudio de satisfacción sobre una muestra aleatoria de 2.314 entrevistas (2.027 han sido realizadas entre los que eligieron la web como canal de entrada y 339 entre los que lo hicieron por teléfono).

De los resultados del estudio se deduce que el **usuario medio** es un hombre (57,5%) español (97,4%), ocupado por cuenta ajena (58,2%), y de una edad comprendida entre los 25 y los 44 años (44%). Destaca además, en lo referente al nivel de estudios, cómo el porcentaje mayoritario corresponde a usuarios con licenciatura universitaria (30'8%).

En relación a la percepción de **calidad del servicio**, un 44% se siente satisfecho o muy satisfecho con el servicio, frente al 44,4% que se siente insatisfecho o muy insatisfecho. La puntuación de Satisfacción Global media en una escala de 0 a 10 ha aumentado con respecto a años anteriores, siendo ésta de 4,58. Se observa que el nivel de satisfacción tiene una gran variabilidad en función de la resolución de lo demandado, siendo la puntuación de satisfacción la siguiente: 7'73 puntos ante la resolución total, 6'17 puntos ante la resolución parcial, 5'60 puntos cuando no sabe, y 2'76 cuando se percibe no resolución. Por otra parte, las personas encuestadas que presentaron su sugerencia o reclamación a través del Teléfono 010, independientemente del resultado final de la gestión, han dado una valoración global media de 5,46 puntos.

Por otra parte, los indicadores de utilidad también han aumentado también:

El 52,3% de los encuestados considera el **servicio útil o muy útil** (respecto al 47,2% del año 2012), mientras que el 37 % lo percibe poco o nada útil (frente al 40,9% del año 2011).

El 72,6 % **volvería a utilizar** el servicio segura o probablemente (frente al 70,2% del año 2012), y el 64,2% lo **recomendaría** a otras personas (frente al 60.6% del año 2012).

La información más detallada de los datos obtenidos en la encuesta de satisfacción está recogida en el anexo II del Informe Anual de la Gestión del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, y ha sido publicada en el sitio Web municipal en:

http://ayre.munimadrid.es/UnidadesDescentralizadas/AtencionAlCiudadano/Servicios/SyR/Informe_anual2013/2013-MemoriaAnualSYR.pdf

Conclusiones

En la encuesta realizada en el año 2013, todos los indicadores han mostrado puntuaciones superiores a las de otros años, siendo significativa la puntuación de unos 7'70 y 6'50 puntos cuando se percibe la resolución total o parcial de lo planteado, respectivamente.

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.

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						
	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Empresas Públicas	18.020	15.457	18.336	13.317	8.431	7.931

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 2013						
	Sugerencias	Reclamaciones	Felicitaciones	Otros	SyR TOTAL	Contestadas a fecha de cierre del Informe
Madrid Movilidad	10	1.282			1.292	100%
Empresa Mixta Club de Campo Villa de Madrid					14	100%
Madrid Calle 30					496	98%
Mercamadrid	1	30			31	100%
Empresa Municipal de la Vivienda y el Suelo (EMVS)	1	362			363	93,32%
Empresa Municipal de Transportes (EMT)		5.507			5.507	100%
Empresa Mixta de Servicios Funerarios	65	102			167	100%
Empresa Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio	7	41	8	5	61	91,82%

Empresas Públicas							
Entradas 2012							
	Sugerencias	Reclamaciones	Felicitaciones	Peticiones Información	Total Entradas (*)	SyR	Contestadas a fecha de cierre del Informe

**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 ENTRADAS	SyR	Contestadas a fecha de cierre del Informe
Madrid Movilidad	2	1.262	-	1.264	1.264	1.212
Empresa Mixta Club de Campo Villa de Madrid	-	9	-	9	9 (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

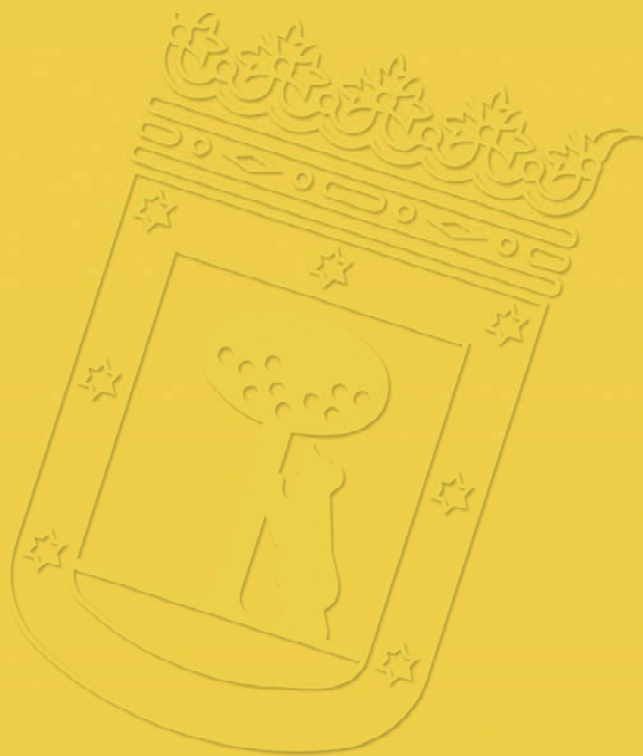
(1) Muchas se reciben y resuelven verbalmente

(2) Incluyen Peticiones de Información

Año 2013

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
	Torreledones	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 1.1.2014

Distritos	Superficie	Población	Densidad (Hab./Ha.)
Ciudad de Madrid	60.430,8	3.166.130	52
01. Centro	523,1	134.271	257
02. Arganzuela	648,1	151.608	234
03. Retiro	545,1	118.743	218
04. Salamanca	538,7	143.598	267
05. Chamartín	917,0	142.684	156
06. Tetuán	538,8	152.523	283
07. Chamberí	467,4	138.586	296
08. Fuencarral-El Pardo	23.781,0	232.651	10
09. Moncloa-Aravaca	4.653,1	115.713	25
10. Latina	2.541,6	237.953	94
11. Carabanchel	1.404,8	242.780	173
12. Usera	775,5	133.655	172
13. Puente de Vallecas	1.500,6	228.739	152
14. Moratalaz	611,0	96.171	157
15. Ciudad Lineal	1.142,6	214.256	188
16. Hortaleza	2.741,5	172.705	63
17. Villaverde	2.013,4	142.040	71
18. Villa de Vallecas	5.142,1	98.767	19
19. Vicálvaro	3.517,7	69.729	20
20. San Blas-Canillejas	2.236,8	153.372	69
21. Barajas	4.190,8	45.586	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⁾		
		°	'	"	°	'	"
Alameda de Osuna	634,89	40	27	27,71	0	5	30,85 E
Almodóvar	725,65	40	23	9,84	0	5	21,93 E
Aravaca	647,85	40	27	26,26	0	5	44,10 W
Atayuela (El Pardo)	738,58	40	31	44,43	0	8	51,65 W
Barajas de Madrid	622,45	40	28	27,67	0	6	35,17 E
Barrial	678,81	40	27	47,79	0	6	3,62 W
Buenavista (Alcobendas)	679,59	40	30	37,42	0	4	39,07 W
Canillas	706,56	40	27	52,23	0	3	0,61 E
Canillejas	645,37	40	26	41,53	0	4	33,94 E
Canteras de Vallecas	633,10	40	21	2,52	0	4	11,82 E
Cañas Quebradas	749,51	40	32	15,84	0	0,00	35,14 W
Carabanchel Bajo	625,36	40	22	48,00	0	3	13,09 W
Castillo de Viñuelas	676,74	40	36	27,16	0	2	27,20 E
Cerro Redondo	656,63	40	20	9,97	0	6	9,21 E
Chamartín de la Rosa	718,52	40	28	7,75	0	0	40,01 E
Convento (El Pardo)	671,39	40	31	9,46	0	6	4,53 W
Cuatro Caminos	734,49	40	28	15,07	0	1	45,17 E
Cumbres (Vallecas)	654,73	40	20	39,24	0	7	20,01 E
El Pardo (Palacio)	609,67	40	31	17,50	0	5	12,96 W
Fuencarral	742,21	40	29	38,03	0	0	3,41 W
Garabitas	676,83	40	26	3,29	0	4	4,86 W
Hinojosa	702,01	40	28	16,77	0	3	54,78 E
Horca	712,90	40	36	58,41	0	1	22,93 E
Hortaleza	707,16	40	28	29,98	0	2	47,22 E
Matapiñonera	716,86	40	35	19,35	0	0,00	48,40 E
Mirador (Carabanchel Alto)	672,37	40	22	20,76	0	3	44,98 W
Observatorio de Madrid	655,36	40	24	30,00	0	0	0,00
Plaza de Tetuán	701,01	40	22	55,52	0	6	35,90 W
Portillera Rosas	703,05	40	29	29,30	0	8	29,18 W
Remisa	719,92	40	27	55,72	0	8	49,89 W
Retamar	616,06	40	20	7,94	0	2	5,53 W
Salmedina	581,46	40	18	46,10	0	5	18,18 E
San Cristóbal	674,03	40	25	44,90	0	5	54,44 E
Tambor (Portillera)	720,37	40	30	48,00	0	3	6,81 W
Torreleparada	749,11	40	32	40,17	0	4	3,14 W
Tres Cantos	759,93	40	35	1,08	0	1	13,06 W
Valdeleganar	762,79	40	36	1,22	0	5	13,30 W
Valdepeñas	679,57	40	31	49,01	0	6	30,48 W
Vallecas	628,24	40	22	49,12	0	4	0,97 E
Vicálvaro	675,02	40	24	4,60	0	4	56,97 E
Villaverde	593,23	40	20	48,93	0	1	3,43 W

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

FUENTE: Instituto Geográfico Nacional

Superficie, Población y Densidad de los Distritos y Barrios de la Ciudad de Madrid

Distrito / Barrio	Superficie (Ha.) ¹	Población 1.1.2014	Densidad (Hab./Ha.)	Distrito / Barrio	Superficie (Ha.) ¹	Población 1.1.2014	Densidad (Hab./Ha.)
CIUDAD DE MADRID	60.430,76	3.166.130	52				
01. CENTRO	523,08	134.271	257	11. CARABANCHEL	1.404,84	242.780	173
01.1 Palacio	147,11	22.344	152	11.1 Comillas	66,61	22.392	336
01.2 Embajadores	103,28	45.710	443	11.2 Opañel	110,73	31.749	287
01.3 Cortes	59,21	10.674	180	11.3 San Isidro	189,93	38.158	201
01.4 Justicia	74,20	16.622	224	11.4 Vista Alegre	158,92	44.434	280
01.5 Universidad	94,76	31.412	331	11.5 Puerta Bonita	160,86	32.910	205
01.6 Sol	44,51	7.509	169	11.6 Buenavista	561,32	43.888	78
02. ARGANZUELA	648,10	151.608	234	11.7 Abrantes	156,46	29.249	187
02.1 Imperial	96,75	22.778	235	12. USERA	775,51	133.655	172
02.2 Las Acacias	107,42	36.922	344	12.1 Orcasitas	135,64	22.239	164
02.3 La Chopera	56,64	20.186	356	12.2 Orcasur	138,42	13.174	95
02.4 Legazpi	139,70	17.579	126	12.3 San Fermín	146,37	22.349	153
02.5 Las Delicias	105,77	26.872	254	12.4 Almendrales	77,23	20.678	268
02.6 Palos de Moguer	64,35	26.182	407	12.5 Moscardó	90,88	25.213	277
02.7 Atocha	77,47	1.089	14	12.6 Zofío	77,40	13.398	173
03. RETIRO	545,12	118.743	218	12.7 Pradolongo	109,57	16.604	152
03.1 Pacífico	75,01	34.107	455	13. PUENTE DE VALLECAS	1.500,58	228.739	152
03.2 Adelfas	64,08	17.246	269	13.1 Entrevías	599,78	33.674	56
03.3 Estrella	102,55	23.399	228	13.2 San Diego	106,99	38.776	362
03.4 Ibiza	49,09	21.712	442	13.3 Palomeras Bajas	172,39	39.735	230
03.5 Los Jerónimos	190,06	7.087	37	13.4 Palomeras Sureste	311,99	42.296	136
03.6 Niño Jesús	64,33	15.192	236	13.5 Portazgo	124,53	27.943	224
04. SALAMANCA	538,72	143.598	267	13.6 Numancia	184,91	46.315	250
04.1 Recoletos	87,09	15.269	175	14. MORATALAZ	611,01	96.171	157
04.2 Goya	77,12	29.096	377	14.1 Pavones	101,70	9.181	90
04.3 Fuente del Berro	85,26	21.127	248	14.2 Horcajo	74,55	6.500	87
04.4 Guindalera	159,89	40.606	254	14.3 Marroquina	179,01	28.138	157
04.5 Lista	52,04	20.641	397	14.4 Media Legua	99,90	18.213	182
04.6 Castellana	77,32	16.859	218	14.5 Fontarrón	96,46	16.923	175
05. CHAMARTÍN	917,01	142.684	156	14.6 Vinateros	59,40	17.216	290
05.1 El Viso	170,80	16.792	98	15. CIUDAD LINEAL	1.142,57	214.256	188
05.2 Prosperidad	104,33	36.478	350	15.1 Ventas	319,80	48.131	151
05.3 Ciudad Jardín	76,24	18.140	238	15.2 Pueblo Nuevo	231,92	60.794	262
05.4 Hispanoamérica	170,74	31.204	183	15.3 Quintana	72,31	24.233	335
05.5 Nueva España	178,87	23.378	131	15.4 Concepción	88,59	20.561	232
05.6 Castilla	216,04	16.692	77	15.5 San Pascual	105,27	18.239	173
06. TETUÁN	538,81	152.523	283	15.6 San Juan Bautista	101,08	12.319	122
06.1 Bellas Vistas	71,63	28.326	395	15.7 Colina	55,97	6.078	109
06.2 Cuatro Caminos	119,35	33.633	282	15.8 Atalaya	24,89	1.595	64
06.3 Castillejos	70,85	19.963	282	15.9 Costillares	142,72	22.306	156
06.4 Almenara	99,94	21.897	219	16. HORTALEZA	2.741,46	172.705	63
06.5 Valdeacederas	116,34	24.921	214	16.1 Palomas	112,98	6.677	60
06.6 Berruguete	60,71	23.783	392	16.2 Piovera	313,96	14.317	46
07. CHAMBERÍ	467,41	138.586	296	16.3 Canillas	251,70	41.268	167
07.1 Gaztambide	50,66	22.912	452	16.4 Pinar del Rey	263,21	53.175	206
07.2 Arapiles	57,85	24.547	424	16.5 Apóstol Santiago	120,51	15.375	128
07.3 Trafalgar	61,19	24.578	402	16.6 Valdefuentes	1.679,12	41.893	24
07.4 Almagro	93,71	19.578	209	17. VILLAVERDE	2.013,38	142.040	71
07.5 Ríos Rosas	97,12	27.096	279	17.1 San Andrés	920,66	42.964	47
07.6 Vallehermoso	106,87	19.875	186	17.2 San Cristóbal	107,77	15.431	143
08. FUENCARRAL-EL PARDO	23.781,01	232.651	10	17.3 Butarque	639,01	16.260	25
08.1 El Pardo	18.756,00	3.446	0	17.4 Los Rosales	152,21	36.566	240
08.2 Fuentelarreina	138,26	3.232	23	17.5 Los Ángeles	193,72	30.819	159
08.3 Peñagrande	289,04	44.543	154	18. VILLA DE VALLECAS	5.142,15	98.767	19
08.4 Del Pilar	135,99	46.324	341	18.1 Casco Histórico de Vallecas	4.935,51	74.062	15
08.5 La Paz	215,98	34.533	160	18.2 Santa Eugenia	206,64	24.705	120
08.6 Valverde	897,73	56.346	63	19. VICÁLVARO	3.517,65	69.729	20
08.7 Mirasierra	697,52	28.800	41	19.1 Casco Histórico de Vicálvaro	3.282,23	50.632	15
08.8 El Goloso	2.650,49	15.427	6	19.2 Ambroz	235,43	19.097	81
09. MONCLOA-ARAVACA	4.653,14	115.713	25	20. SAN BLAS-CANILLEJAS	2.236,82	153.372	69
09.1 Casa de Campo	1.745,68	12.191	7	20.1 Simancas	227,80	26.052	114
09.2 Argüelles	75,73	24.073	318	20.2 Hellín	54,90	8.853	161
09.3 Ciudad Universitaria	1.425,04	15.638	11	20.3 Amposta	37,03	8.178	221
09.4 Valdezarza	139,77	29.722	213	20.4 Arcos	130,52	23.449	180
09.5 Valdemarín	330,25	6.149	19	20.5 Rosas	937,80	31.746	34
09.6 El Plantío	352,51	2.446	7	20.6 Rejas	500,93	14.660	29
09.7 Aravaca	584,17	25.494	44	20.7 Canillejas	159,76	28.865	181
10. LATINA	2.541,57	237.953	94	20.8 El Salvador	188,08	11.569	62
10.1 Los Cármenes	129,20	17.172	133	21. BARAJAS	4.190,82	45.586	11
10.2 Puerta del Ángel	137,53	41.774	304	21.1 Alameda de Osuna	197,03	19.623	100
10.3 Lucero	167,90	35.779	213	21.2 Aeropuerto	2.510,87	1.898	1
10.4 Aluche	284,98	67.483	237	21.3 Casco Histórico de Barajas	60,92	7.379	121
10.5 Campamento	918,87	19.095	21	21.4 Timón	959,53	9.533	10
10.6 Cuatro Vientos	542,12	4.613	9	21.5 Corralejos	462,46	7.153	15
10.7 Las Águilas	360,96	52.037	144				

¹ Superficie revisada según seccionado 1.10.2013

Climatología. Año 2013

Meses	Observatorio Retiro				
	Temperatura Media Mensual (°C)	Precipitaciones (mm)	Número de días de		
			Lluvia	Nieve	Granizo
Enero	6,5	8,5	9	2	0
Febrero	6,9	4,6	9	2	0
Marzo	9,4	17,3	20	0	0
Abril	12,8	16,9	9	0	0
Mayo	15,0	9,4	9	0	1
Junio	21,3	4,8	3	0	0
Julio	27,3	3,7	4	0	0
Agosto	26,7	0,5	3	0	0
Septiembre	22,4	10,3	6	0	0
Octubre	16,5	16,6	7	0	0
Noviembre	9,2	10,1	0	0	0
Diciembre	6,3	20,1	1	0	0

Contaminación. Año 2013

Partículas en suspensión (µgr/m³)	Contaminantes en el aire ⁽¹⁾										
	SO2 (µgr/m³)	CO (mg/m³)	O3 (µgr/m³)	NO2 (µgr/m³)	NOX (µgr/m³)	BEN (µgr/m³)	CH4 (mg/m³)	TCH (mg/m³)	HCNM (mg/m³)	TEMP (°C)	
14	5	0,4	27	44	110	1,2	1,27	1,50	0,23	6,80	
12	5	0,4	36	38	79	0,9	1,22	1,44	0,21	7,50	
12	4	0,3	48	29	44	0,6	1,21	1,39	0,19	10,10	
17	3	0,3	59	27	41	0,5	1,19	1,38	0,19	13,80	
14	3	0,3	65	26	39	0,5	1,19	1,37	0,19	16,20	
22	3	0,2	74	24	35	0,5	1,17	1,33	0,16	23,00	
30	3	0,2	83	29	40	0,5	1,18	1,35	0,17	28,10	
28	3	0,2	74	26	35	0,5	1,19	1,36	0,16	27,30	
22	4	0,3	53	37	61	0,7	1,22	1,40	0,18	23,10	
19	4	0,3	29	41	82	0,8	1,25	1,46	0,21	17,40	
14	6	0,4	29	39	79	0,9	1,24	1,46	0,22	10,60	
16	9	0,5	22	57	142	1,1	1,30	1,55	0,26	7,30	

(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 2013

Distritos	Zonas verdes Superf. (Ha.)	Árboles Nº
Ciudad de Madrid	6.483,62	316.218
Madrid-Río	101,00	22.862
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 (*)	566,65	22.633
09. Moncloa-Aravaca	2.076,91	18.985
10. Latina	266,64	12.198
11. Carabanchel	237,11	16.578
12. Usera (**)	195,90	9.649
13. Puente de Vallecas (**)	334,02	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

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

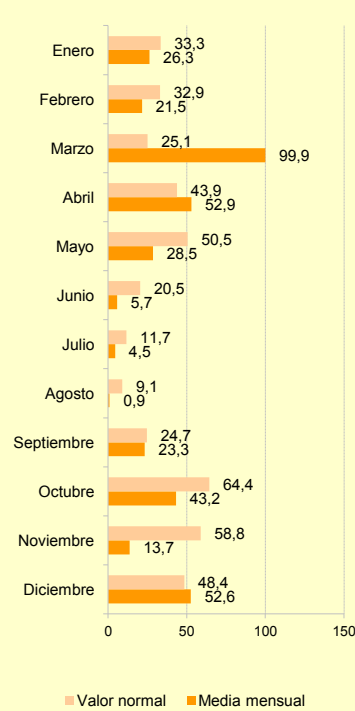
Nota.- Los datos mostrados se actualizan periódicamente

(*) Superficie ampliada 2013

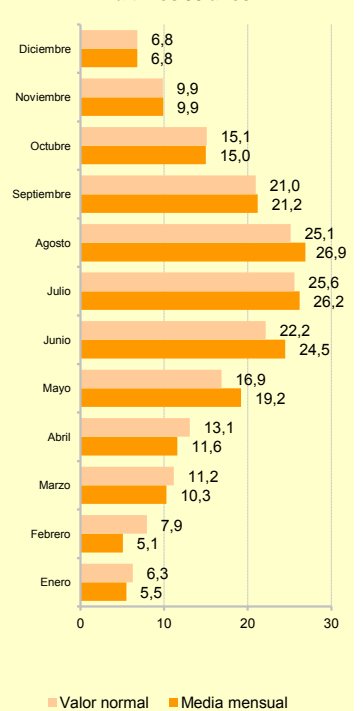
(**) Se asigna la superficie del parque a su distrito correspondiente

FUENTE: Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad . Dirección General Zonas Verdes, Limpieza y Residuos

Precipitación media en 2013 (Observatorio Retiro) y comparación con la de los últimos 30 años ⁽¹⁾



Temperatura media en 2013 (Observatorio Retiro) y comparación con la de los últimos 30 años



Valor normal = Valor medio del periodo de los últimos 30 años

Evolución de la población

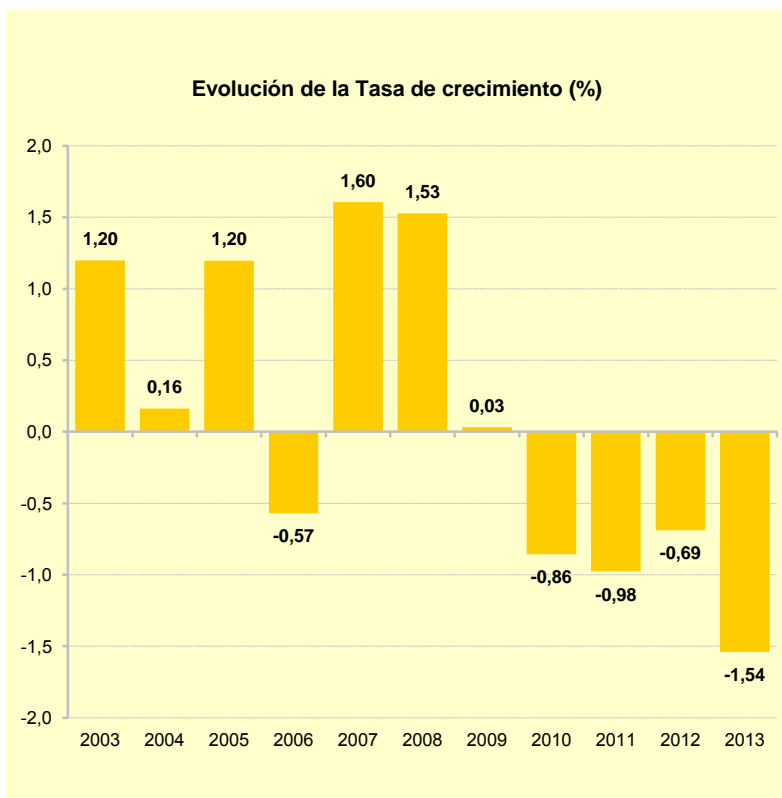
Evolución de la población

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
1/1/2014	3.166.130	-49.503	-1,54	4.267	26.152

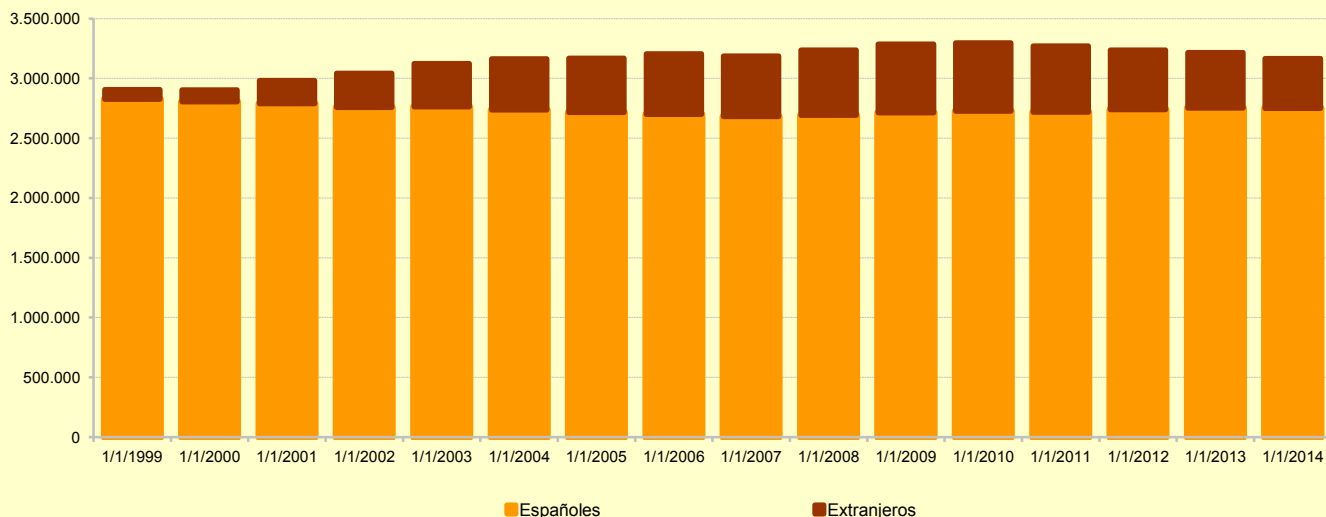
⁽¹⁾ De 1/3/1991 a 1/1/2001 los datos representan el promedio anual

⁽²⁾ Diferencias entre Altas y Bajas por Cambio de residencia en P.M.H.

FUENTE: Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública. Dirección General de Estadística



Evolución de la Población 1999 a 2014



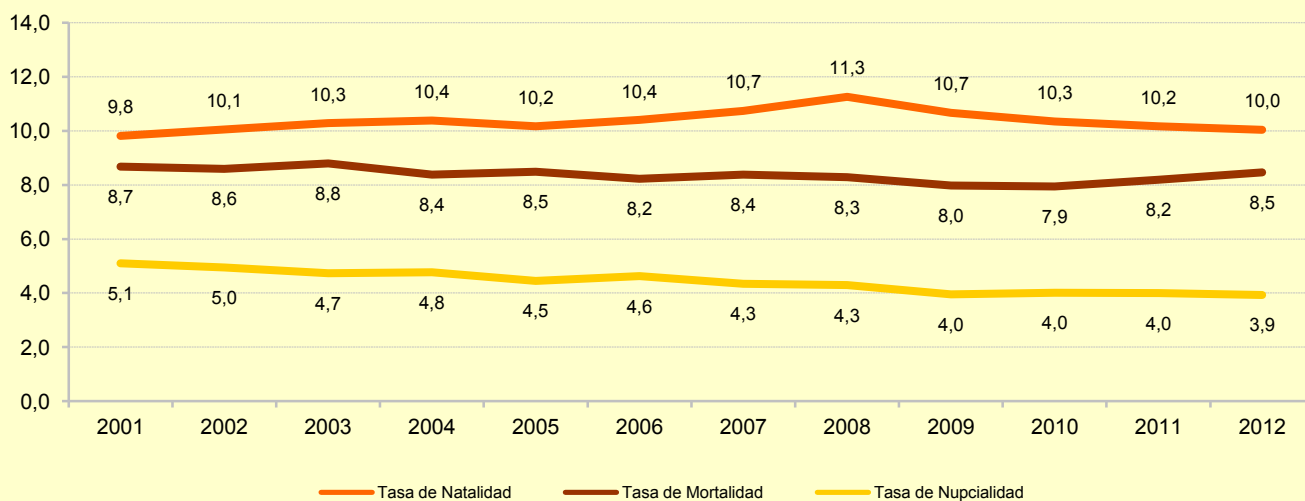
Movimiento Natural de la Población

Natalidad, Mortalidad y Nupcialidad

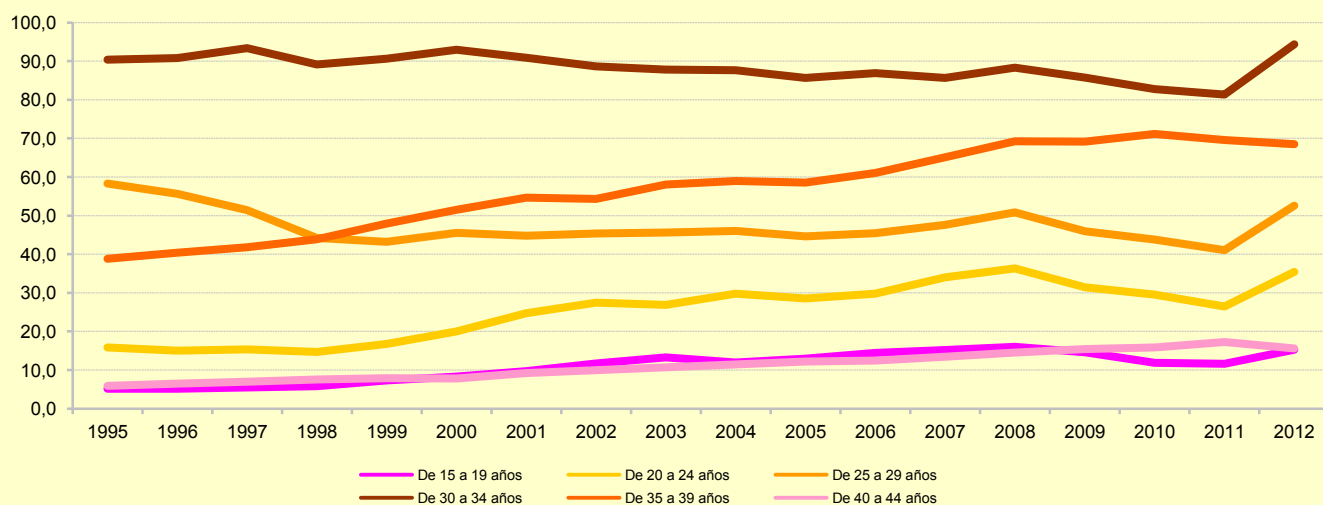
Años	Nacimientos	Tasa de Natalidad	Defunciones	Tasa de Mortalidad	Matrimonios	Tasa de Nupcialidad
2001	29.603	9,82	26.164	8,68	15.375	5,10
2002	31.005	10,05	26.521	8,60	15.262	4,95
2003	32.333	10,29	27.654	8,80	14.889	4,73
2004	32.851	10,38	26.527	8,38	15.077	4,76
2005	32.407	10,17	27.056	8,49	14.195	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
2012	32.302	10,05	27.206	8,46	12.642	3,93

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

Nacimientos, Defunciones y Matrimonios por mil habitantes

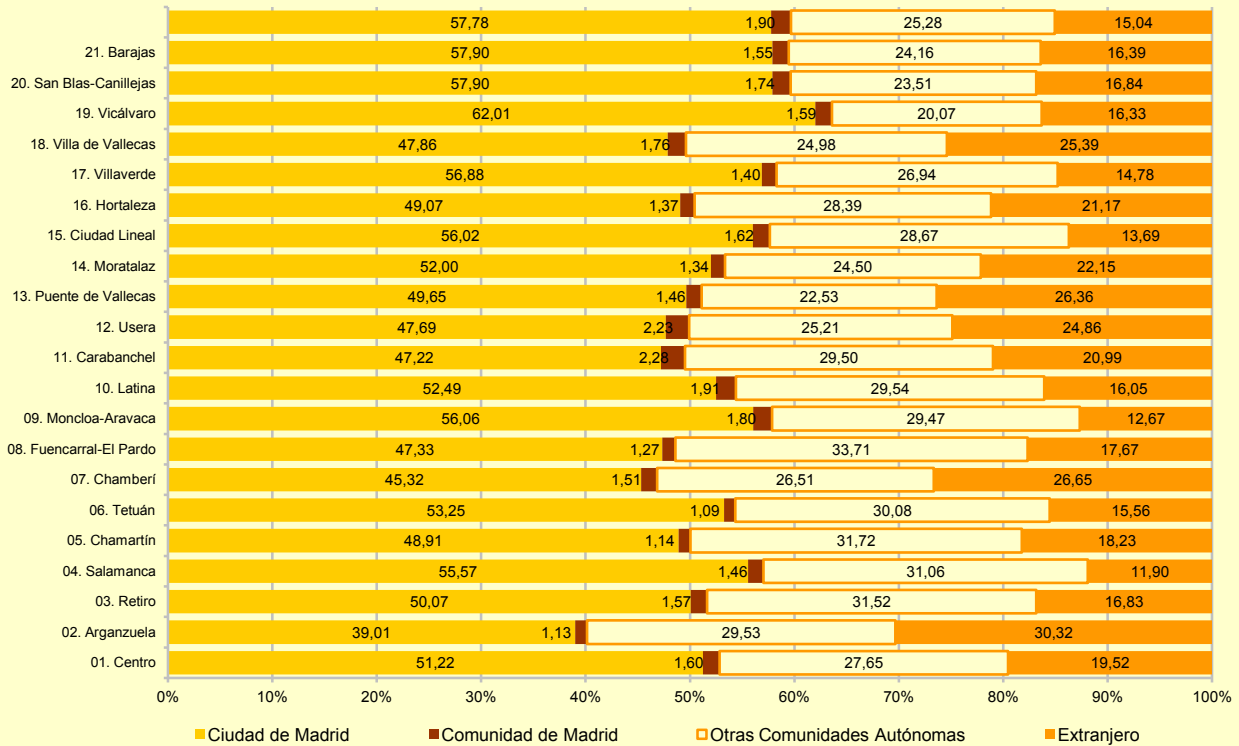


Tasas específicas de Fecundidad por Edad. 1995 - 2012

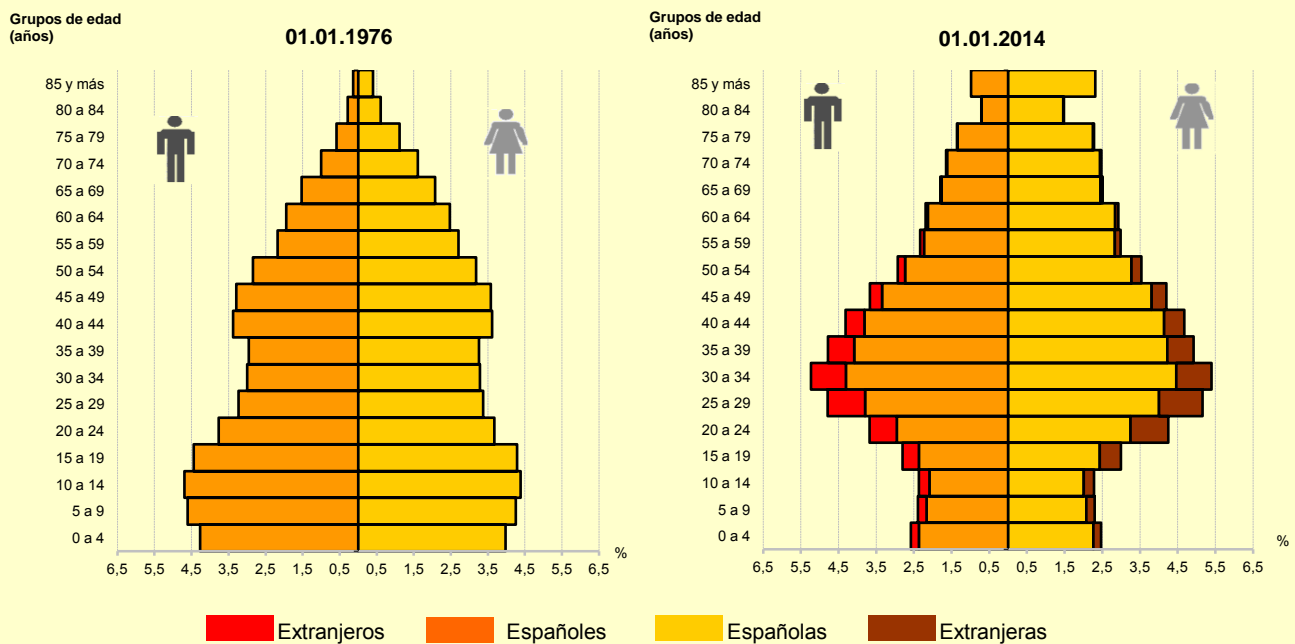


Características de la población

Población según Lugar de nacimiento. Porcentaje dentro de cada Distrito a 01/01/14



Estructura de la Población por Grupos de edad, Sexo y Nacionalidad (Españoles y Extranjeros)



Población por Distritos, Grupos de edad y Sexo a 1 de enero de 2014

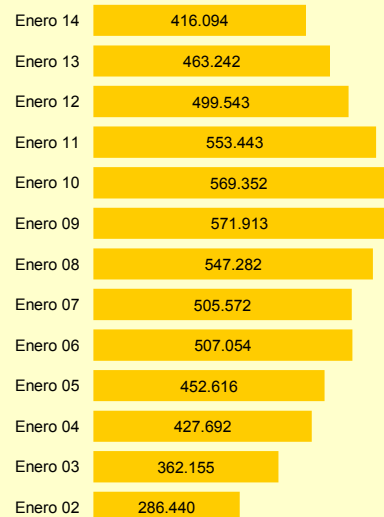
Distrito	Sexo			Grupos de edad					
	Total	Hombres	Mujeres	0-15 años	15-30 años	30-45 años	45-60 años	60-75 años	76 y más años
Ciudad de Madrid	3.166.130	1.474.194	1.691.936	458.398	956.367	1.749.292	2.399.964	2.841.683	105.310
01. Centro	134.271	66.171	68.100	12.265	35.288	79.202	107.210	122.662	4.450
02. Arganzuela	151.608	70.224	81.384	19.995	43.259	83.226	117.812	137.783	5.078
03. Retiro	118.743	53.599	65.144	14.724	32.245	58.652	83.782	104.628	5.126
04. Salamanca	143.598	62.953	80.645	16.514	39.591	72.901	102.630	125.384	7.016
05. Chamartín	142.684	63.940	78.744	19.333	41.542	74.514	103.806	126.245	6.101
06. Tetuán	152.523	69.169	83.354	18.602	44.677	85.044	115.884	135.767	6.113
07. Chamberí	138.586	60.267	78.319	15.240	37.831	70.658	98.581	120.772	7.208
08. Fuencarral-El Pardo	232.651	109.487	123.164	39.315	73.834	132.347	176.238	212.954	6.224
09. Moncloa-Aravaca	115.713	52.934	62.779	17.517	36.234	61.580	86.235	103.610	4.220
10. Latina	237.953	111.081	126.872	30.370	66.143	122.461	169.360	209.625	8.357
11. Carabanchel	242.780	113.398	129.382	36.712	74.148	137.989	185.418	217.323	7.929
12. Usera	133.655	63.059	70.596	21.802	43.362	78.410	104.933	119.901	4.153
13. Puente de Vallecas	228.739	108.844	119.895	33.502	73.214	127.860	178.083	205.227	7.043
14. Moratalaz	96.171	44.372	51.799	12.585	27.262	47.115	68.142	83.836	3.157
15. Ciudad Lineal	214.256	97.397	116.859	28.566	61.475	110.748	156.289	188.158	8.081
16. Hortaleza	172.705	81.934	90.771	30.039	55.691	98.628	134.150	159.009	3.927
17. Villaverde	142.040	68.417	73.623	24.087	47.115	83.548	111.858	128.824	3.265
18. Villa de Vallecas	98.767	48.074	50.693	18.619	35.200	66.498	84.175	93.624	1.493
19. Vicálvaro	69.729	33.962	35.767	14.281	24.466	44.038	58.109	65.335	1.037
20. San Blas-Canillejas	153.372	72.772	80.600	26.009	48.916	86.636	120.961	138.086	4.520
21. Barajas	45.586	22.140	23.446	8.321	14.874	27.237	36.308	42.930	812

NOTA: El Total incluye 'No consta Edad'

FUENTE: Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública. Dirección General de Estadística

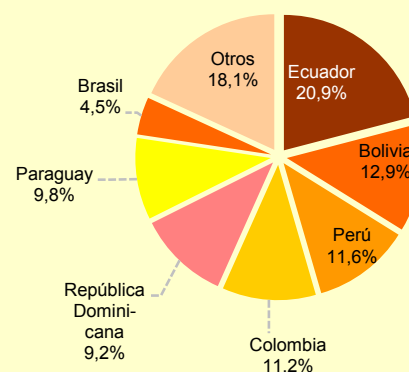
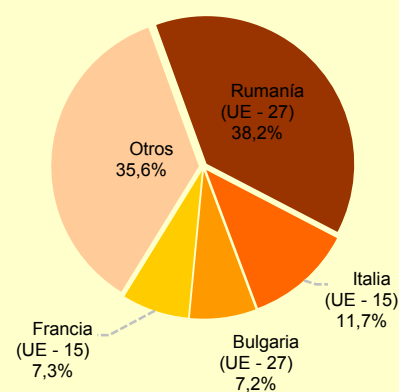
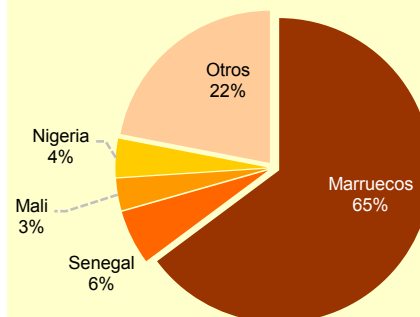
Población por Distritos según Nacionalidad a 1 de enero de 2014

Distrito	Nacionalidad			%
	Total	España	Otro país	
Ciudad de Madrid	3.166.130	2.750.030	416.094	13,1
01. Centro	152.265	128.462	23.799	15,6
02. Arganzuela	146.681	133.454	13.227	8,7
03. Retiro	134.161	119.816	14.343	9,8
04. Salamanca	129.482	111.569	17.913	13,4
05. Chamartín	152.091	120.635	31.456	24,3
06. Tetuán	196.398	141.788	54.610	35,9
07. Chamberí	246.848	178.544	68.304	34,8
08. Fuencarral-El Pardo	277.608	218.689	58.919	23,9
09. Moncloa-Aravaca	263.040	218.719	44.321	16,0
10. Latina	251.764	218.817	32.947	12,5
11. Carabanchel	226.411	203.737	22.674	9,0
12. Usera	190.075	175.449	14.626	6,5
13. Puente de Vallecas	160.281	152.150	8.131	4,3
14. Moratalaz	157.409	152.955	4.454	2,8
15. Ciudad Lineal	133.587	130.748	2.839	1,8
16. Hortaleza	128.679	126.995	1.684	1,3
17. Villaverde	114.036	113.030	1.006	0,8
18. Villa de Vallecas	68.587	68.037	550	0,5
19. Vicálvaro	28.713	28.497	216	0,3
20. San Blas-Canillejas	6.793	6.743	50	0,2
21. Barajas	1.217	1.192	25	0,4

Evolución del número de extranjeros en la Ciudad de Madrid


Población según Nacionalidad por Zonas geográficas

Zona geográfico-económica	Extranjeros		Incremento	
	1.1.2013	1.1.2014	Absoluto	%
TOTAL (*)	3.215.633	3.166.130	-49.503	-1,5
España	2.752.391	2.750.030	-2.361	-0,1
Otro país	463.242	416.100	-47.142	-10,2
Resto Unión Europea (15)	49.829	45.760	-4.069	-8,2
Italia	16.353	14.803	-1.550	-9,5
Francia	10.204	9.267	-937	-9,2
Portugal	7.792	7.161	-631	-8,1
Alemania	5.304	4.887	-417	-7,9
Reino Unido	5.848	5.642	-206	-3,5
Otros	4.328	4.000	-328	-7,6
Unión Europea (15 - 27)	73.734	65.477	-8.257	-11,2
Rumanía	54.970	48.516	-6.454	-11,7
Bulgaria	10.118	9.165	-953	-9,4
Polonia	7.065	6.339	-726	-10,3
Otros	1.581	1.457	-124	-7,8
Otros países OCDE	15.155	15.391	236	1,6
Méjico	5.336	4.826	-510	-9,6
Estados Unidos	5.868	6.627	759	12,9
Japón	1.044	1.051	7	0,7
Otros	2.907	2.887	-20	-0,7
Resto países Europa	13.923	15.782	1.859	13,4
Ucrania	8.098	7.829	-269	-3,3
Rusia	2.403	2.388	-15	-0,6
Moldavia	1.049	1.038	-11	-1,0
Armenia	616	571	-45	-7,3
Otros	1.757	3.956	2.199	125,2
América Latina y Caribe	220.021	186.798	-33.223	-15,1
Ecuador	48.425	39.128	-9.297	-19,2
Bolivia	28.234	24.122	-4.112	-14,6
Perú	27.671	21.757	-5.914	-21,4
Colombia	25.702	20.878	-4.824	-18,8
República Dominicana	22.493	20.428	-2.065	-9,2
Paraguay	20.645	18.223	-2.422	-11,7
Brasil	10.108	8.400	-1.708	-16,9
Argentina	6.412	5.479	-933	-14,6
Venezuela	8.824	7.716	-1.108	-12,6
Cuba	5.721	5.218	-503	-8,8
Chile (OCDE)	3.716	3.075	-641	-17,2
Otros	12.070	12.374	304	2,5
África	36.642	34.791	-1.851	-5,1
Marruecos	23.728	22.550	-1.178	-5,0
Senegal	2.120	2.010	-110	-5,2
Mali	1.298	1.172	-126	-9,7
Nigeria	1.432	1.421	-11	-0,8
Guinea Ecuatorial	1.032	941	-91	-8,8
Argelia	1.128	1.062	-66	-5,9
Guinea	726	691	-35	-4,8
Egipto	620	587	-33	-5,3
Cabo Verde	563	544	-19	-3,4
Otros	3.995	3.813	-182	-4,6
Asia y Oceanía	52.217	55.540	3.323	6,4
China	30.084	30.860	776	2,6
Filipinas	10.743	10.651	-92	-0,9
Bangladesh	4.754	4.445	-309	-6,5
Pakistán	1.475	1.452	-23	-1,6
India	1.339	1.416	77	5,8
República de Corea	887	936	49	5,5
Irán	644	587	-57	-8,9
Siria	531	573	42	7,9
Otros	1.760	4.620	2.860	162,5

Distribución de la Población de América Latina y Caribe por Países a 1 de Enero de 2014

Distribución de la Población de Resto de Europa por Países a 1 de Enero de 2014

Distribución de la Población de Africa por Países a 1 de Enero de 2014


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

FUENTE: Dirección General de Estadística. Padrón Municipal de Habitantes

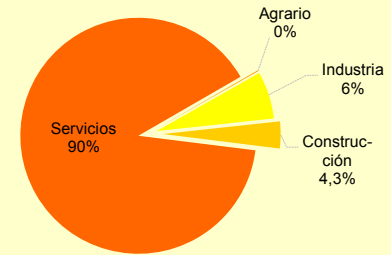
Encuesta de Población Activa. Año 2013

Relación con la Actividad (miles)

Trimestre	Población Activa					
	Población mayor de 16 años		Parados			
			Ocupados	Total	Han trabajado antes	Buscan primer empleo
I Trimestre	2.642,8	1.671,6	1.353,2	318,4	295,1	23,3
II Trimestre	2.629,8	1.629,6	1.330,2	299,4	280,5	18,9
III Trimestre	2.616,6	1.603,4	1.331,5	271,9	246,6	25,3
IV Trimestre	2.610,9	1.593,0	1.314,9	278,1	257,3	20,8

FUENTE: Instituto Nacional de Estadística. Encuesta de Población Activa

Porcentaje de ocupados por Sectores económicos (CNAE 09)
IV Trimestre 2013

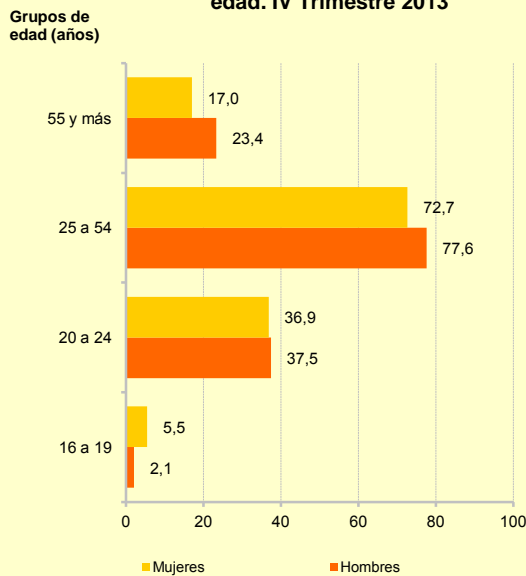


Tasas de actividad, empleo y paro por Sexo y Grupos de edad (%) por Trimestres

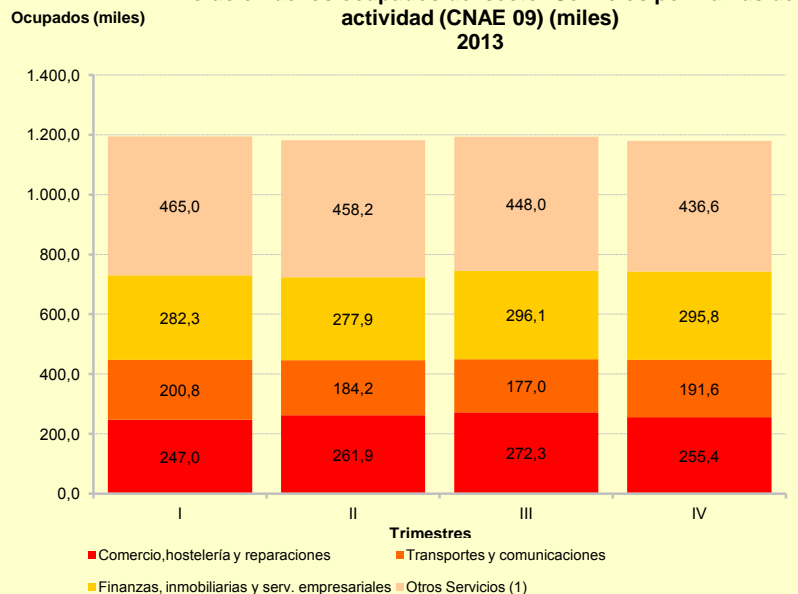
Trimestre	Tasa de actividad				Tasa de empleo				Tasa de paro			
	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
Total	63,26	61,97	61,28	61,01	51,21	50,58	50,89	50,36	19,05	18,37	16,95	17,45
Hombres	69,15	67,18	67,27	66,65	55,34	54,25	55,31	54,61	19,98	19,24	17,78	18,07
Mujeres	58,16	57,44	56,12	56,15	47,64	47,39	47,09	46,70	18,10	17,49	16,10	16,83
16 a 19 años	19,08	15,51	15,36	15,32	5,49	5,71	3,07	3,70	71,23	63,17	79,98	75,88
20 a 24 años	60,51	50,58	51,60	55,29	35,04	30,15	29,74	37,15	42,10	40,40	42,37	32,80
25 a 54 años	90,96	90,92	90,01	89,99	75,01	74,95	75,89	75,10	17,54	17,57	15,68	16,55
55 y más años	23,34	23,24	23,52	22,96	19,82	20,26	20,56	19,67	15,07	12,83	12,61	14,31

FUENTE: Instituto Nacional de Estadística

Tasa de empleo por Sexo y Grupos de edad. IV Trimestre 2013



Evolución de los ocupados del sector Servicios por Ramas de actividad (CNAE 09) (miles) 2013



(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 2013

Demandantes de empleo parados por Sexo, Grupos de edad y Nacionalidad

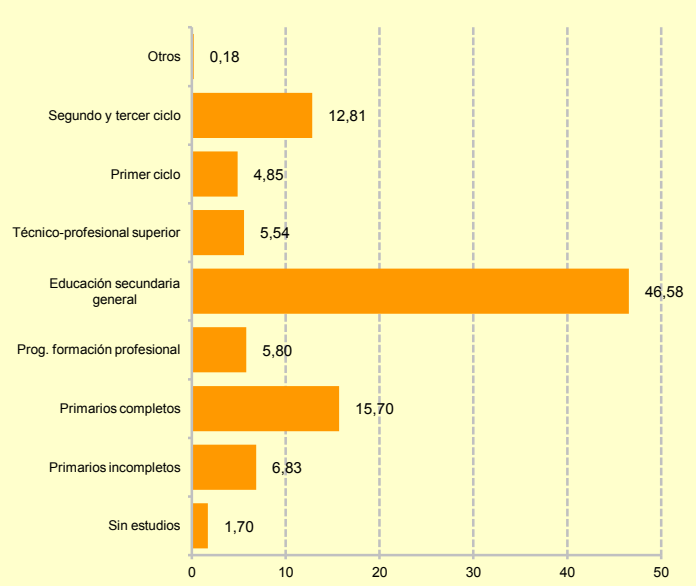
Mes	Sexo			Grupos de edad					Nacionalidad		
	Total	Hombres	Mujeres	16-24 años	25-34 años	35-44 años	45-54 años	55 y + años	Nacional	Extranjero comunitario	Extranjero no comunitario
Enero	253.669	127.047	126.622	18.670	58.615	72.917	63.237	40.230	210.055	10.828	32.786
Febrero	256.787	128.598	128.189	19.596	59.142	73.561	63.816	40.672	212.489	10.887	33.411
Marzo	257.657	129.300	128.357	19.656	59.114	73.695	64.249	40.943	213.231	10.877	33.549
Abril	256.650	128.295	128.355	19.631	57.947	73.429	64.519	41.124	212.930	10.661	33.059
Mayo	252.846	126.024	126.822	18.893	55.923	72.020	64.606	41.404	210.459	10.435	31.952
Junio	247.525	122.696	124.829	16.891	53.973	70.636	64.317	41.708	206.620	10.226	30.679
Julio	247.801	121.326	126.475	16.426	53.145	71.068	64.845	42.317	208.224	10.302	29.275
Agosto	248.520	121.241	127.279	16.206	53.090	71.325	65.286	42.613	209.824	10.271	28.425
Septiembre	249.062	122.216	126.846	18.029	52.616	70.487	65.149	42.781	210.188	10.133	28.741
Octubre	251.283	123.902	127.381	18.831	53.227	70.591	65.464	43.170	212.020	10.102	29.161
Noviembre	250.006	123.528	126.478	18.704	52.428	70.141	65.414	43.319	210.755	10.082	29.169
Diciembre	242.836	120.974	121.862	16.442	49.892	68.560	64.853	43.089	205.003	9.915	27.918

FUENTE: Instituto Nacional de Empleo

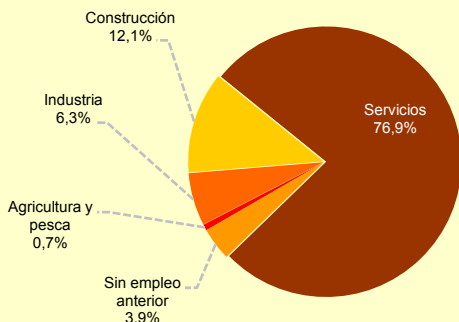
Paro registrado (%) por Ocupación. Diciembre 2013



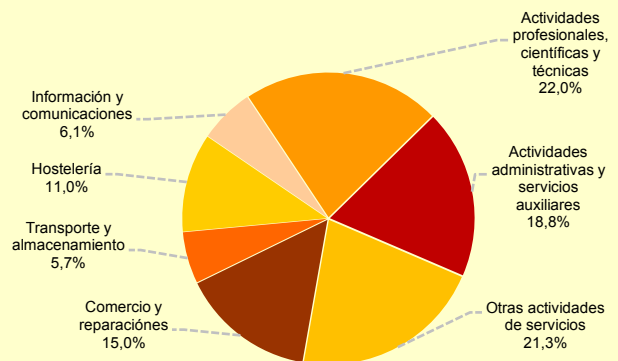
Paro registrado (%) por Nivel de estudios. Diciembre 2013



Paro registrado por Sector de actividad. Diciembre 2013



Paro registrado por Ramas en el sector Servicios. Diciembre 2013



Contabilidad municipal

Cuenta de distribución secundaria de la renta del Sector hogares

Unidad: miles de euros

	Recursos			Empleos				B.6 Renta disponible bruta
	B.5 Saldo de rentas primarias brutas	D.62 Prestaciones sociales distintas de las transferencias sociales en especie ⁽¹⁾	D.7 Otras transferencia s corrientes	D.5 Impuestos corrientes sobre la renta, patrimonio, etc.	D.611 Cotizaciones sociales efectivas	D.612 Cotizaciones sociales imputadas ⁽¹⁾	D.7 Otras transferencia s corrientes	
Año 2011 (avance)								
Ciudad de Madrid	80.552.166,2	15.365.761,9	4.309.147,5	11.222.267,7	11.656.280,8	2.260.333,2	4.771.291,6	70.316.902,4
01. Centro	3.820.926,0	672.883,1	188.544,5	550.857,1	485.274,8	151.814,2	230.032,1	3.264.375,5
02. Arganzuela	4.397.493,7	665.276,4	203.828,2	657.126,1	663.265,2	101.919,9	239.929,2	3.604.358,0
03. Retiro	3.756.418,8	701.938,5	160.849,8	584.855,2	534.899,2	101.391,5	186.566,3	3.211.494,8
04. Salamanca	4.384.238,4	861.850,6	194.167,9	651.634,5	525.769,0	182.396,9	226.893,6	3.853.562,9
05. Chamartín	4.360.090,3	810.252,7	192.715,5	669.224,9	552.606,5	158.385,8	223.224,4	3.759.616,9
06. Tetuán	3.884.917,0	802.869,3	206.242,6	546.455,3	525.950,2	145.576,7	237.975,5	3.438.071,1
07. Chamberí	4.294.331,4	815.042,6	189.530,8	653.144,8	565.817,8	153.506,7	221.611,6	3.704.823,9
08. Fuencarral-El Pardo	6.446.335,9	1.104.741,4	305.099,0	964.946,0	971.242,8	145.731,4	342.669,3	5.431.586,7
09. Moncloa-Aravaca	3.321.689,5	586.507,7	156.507,8	504.875,9	449.145,7	110.863,7	177.581,8	2.822.237,9
10. Latina	5.250.265,9	1.202.895,2	331.807,8	680.733,9	840.653,6	103.401,3	345.103,8	4.815.076,3
11. Carabanchel	5.051.844,4	1.046.963,0	336.021,2	621.800,0	780.307,0	112.957,1	355.348,8	4.564.415,7
12. Usera	2.512.864,6	565.708,0	184.712,6	299.525,9	378.549,8	69.577,1	192.198,7	2.323.433,7
13. Puente de Vallecas	4.259.554,2	987.494,6	317.546,1	489.401,2	646.870,3	109.077,3	315.848,7	4.003.397,3
14. Moratalaz	2.376.287,6	517.091,6	133.215,5	329.136,6	386.973,5	41.110,0	136.989,8	2.132.384,9
15. Ciudad Lineal	5.655.789,9	1.093.635,5	297.513,7	777.062,6	833.357,2	130.486,7	333.008,6	4.973.024,0
16. Hortaleza	4.900.778,6	745.843,3	231.587,6	706.271,8	732.277,9	106.575,1	264.653,0	4.068.431,8
17. Villaverde	2.681.530,0	642.078,8	195.662,2	323.947,0	411.554,1	77.244,7	202.889,3	2.503.636,0
18. Villa de Vallecas	2.278.845,2	344.731,8	121.647,9	290.228,2	360.833,2	45.557,9	136.508,0	1.912.097,7
19. Vicálvaro	1.620.328,1	265.388,4	93.752,4	202.159,0	261.028,6	29.248,7	101.641,9	1.385.390,6
20. San Blas-Canillejas	3.884.312,4	699.544,3	207.240,1	507.604,6	557.891,9	122.558,1	226.335,7	3.376.706,6
21. Barajas	1.413.324,4	233.025,2	60.954,1	211.277,2	192.012,7	60.952,3	74.281,4	1.168.780,1

(1) Saldo entre recursos y empleos

FUENTE: Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública. Dirección General de Estadística

Contabilidad Municipal de la Ciudad de Madrid. Base 2008

	VAB pb ⁽¹⁾			Remuneración Asalariados ⁽¹⁾			Ocupados		
	2009	2010p	2011a	2009	2010p	2011a	2009	2010p	2011a
Ciudad de Madrid	116.119.333	112.437.995	114.160.408	66.903.524	65.369.731	65.767.681	2.004.228	1.959.343	1.941.234
01. Centro	7.451.667	7.388.857	7.509.535	4.373.937	4.356.689	4.408.474	141.962	140.453	139.672
02. Arganzuela	5.234.495	5.040.903	5.107.712	3.030.343	2.957.663	2.969.136	86.965	84.887	83.826
03. Retiro	5.448.196	5.312.554	5.399.716	3.387.451	3.319.966	3.347.336	101.163	98.815	98.287
04. Salamanca	12.549.275	11.976.331	12.152.968	6.458.839	6.295.413	6.332.614	187.291	182.513	180.987
05. Chamartín	10.065.502	9.665.462	9.813.982	6.161.203	6.016.359	6.073.937	166.111	162.412	161.007
06. Tetuán	8.906.927	8.361.761	8.397.896	5.132.643	4.936.762	4.937.094	144.946	139.839	137.673
07. Chamberí	8.871.822	8.675.373	8.862.231	5.066.913	5.008.674	5.060.415	152.698	150.303	149.569
08. Fuencarral-El Pardo	8.591.652	8.547.315	8.774.864	4.404.708	4.329.875	4.368.969	127.185	125.003	124.739
09. Moncloa-Aravaca	6.530.911	6.367.484	6.429.557	3.811.517	3.748.757	3.741.017	110.789	109.451	108.823
10. Latina	2.218.827	2.147.551	2.141.765	1.505.458	1.475.543	1.470.528	61.051	60.425	59.858
11. Carabanchel	2.600.721	2.478.677	2.464.141	1.875.697	1.825.320	1.821.839	73.460	71.777	70.842
12. Usera	1.968.963	1.881.719	1.875.293	1.465.950	1.425.692	1.419.478	50.909	50.136	49.786
13. Puente de Vallecas	2.499.673	2.366.867	2.350.915	1.795.964	1.734.903	1.724.653	72.247	70.766	69.862
14. Moratalaz	857.727	837.819	836.492	609.300	597.774	593.850	23.990	23.797	23.579
15. Ciudad Lineal	8.211.980	7.725.671	7.838.066	3.836.757	3.613.822	3.633.078	111.797	106.866	105.555
16. Hortaleza	5.762.208	5.710.565	5.881.208	3.022.381	3.024.039	3.057.604	86.562	85.553	84.858
17. Villaverde	2.721.745	2.571.118	2.575.076	1.835.474	1.751.609	1.739.768	62.015	59.737	58.398
18. Villa de Vallecas	2.168.426	2.131.887	2.169.893	1.036.048	1.006.696	1.012.551	33.481	32.689	32.322
19. Vicálvaro	687.327	656.555	649.950	483.613	467.532	468.486	17.225	16.830	16.667
20. San Blas-Canillejas	7.046.578	6.820.875	6.945.467	4.273.496	4.169.993	4.215.903	122.763	119.322	117.838
21. Barajas	5.724.709	5.772.651	5.983.681	3.335.831	3.306.652	3.370.954	69.620	67.772	67.085

(1) Miles de euros

NOTA: VAB pb (Valor Añadido Bruto precios básicos); (p) provisional; (a) avance

FUENTE: Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública. Dirección General de Estadística. Contabilidad Municipal base 2002. Serie 2000-2010

Cuenta de distribución secundaria de la renta: Renta Disponible Bruta per cápita

	2003	2004	2005	2006	2007	2008)	2009	2010 (p)	2011 (a)
Ciudad de Madrid	17.081	18.059	18.968	20.557	21.209	22.203	22.201	21.408	21.610
01. Centro	17.889	18.384	19.627	21.413	21.940	23.009	23.199	22.390	23.084
02. Arganzuela	17.826	18.746	20.200	22.282	23.059	23.767	23.670	23.251	23.356
03. Retiro	21.114	22.091	22.359	23.967	24.743	26.242	26.522	25.866	26.409
04. Salamanca	20.776	21.773	23.052	24.385	25.624	27.473	26.962	25.768	26.265
05. Chamartín	21.127	21.746	22.713	24.090	24.993	26.510	26.632	25.478	25.815
06. Tetuán	17.445	18.364	19.255	20.629	21.143	22.262	22.150	21.705	22.025
07. Chamberí	20.626	21.409	21.943	23.709	24.535	26.078	26.238	25.620	25.984
08. Fuencarral-El Pardo	18.218	19.053	20.197	21.932	22.716	23.728	23.958	23.208	23.371
09. Moncloa-Aravaca	19.804	20.628	21.141	22.972	23.866	24.865	24.957	23.842	23.941
10. Latina	15.463	16.194	17.302	18.707	19.092	19.955	19.907	19.329	19.333
11. Carabanchel	14.590	15.830	16.503	18.012	18.530	19.203	18.944	18.075	18.049
12. Usera	14.144	14.946	15.700	17.052	17.341	17.828	17.757	16.632	16.691
13. Puente de Vallecas	13.089	14.377	15.294	16.778	17.384	17.846	17.684	16.729	16.730
14. Moratalaz	16.653	17.371	18.598	20.220	20.889	21.997	21.949	21.258	21.231
15. Ciudad Lineal	17.879	18.455	19.450	20.950	21.443	22.553	22.634	21.981	22.182
16. Hortaleza	17.917	19.062	19.896	21.584	22.252	23.537	23.857	23.143	23.229
17. Villaverde	13.226	14.930	15.621	17.185	17.802	18.222	18.036	16.916	16.970
18. Villa de Vallecas	14.088	15.585	16.789	18.690	19.247	20.433	20.688	20.193	20.402
19. Vicálvaro	14.477	16.380	16.826	18.939	19.465	20.482	20.118	19.434	19.537
20. San Blas-Canillejas	16.246	17.744	18.679	20.278	21.100	22.009	22.127	21.245	21.556
21. Barajas	18.200	20.140	21.115	23.131	24.178	25.030	25.368	24.524	25.297

NOTA: (p) provisional (a) avance

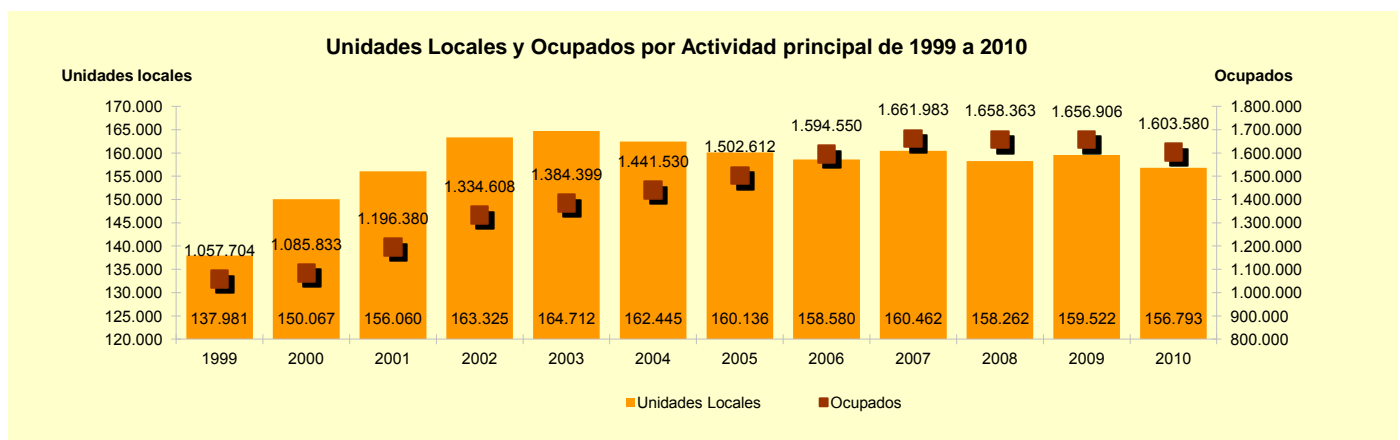
FUENTE: Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública. Dirección General de Estadística

Características de los locales con actividad económica

Unidades Locales y ocupados por Actividad principal y por Años (CNAE-93 Nivel 1: Sección)

Actividad principal	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/)

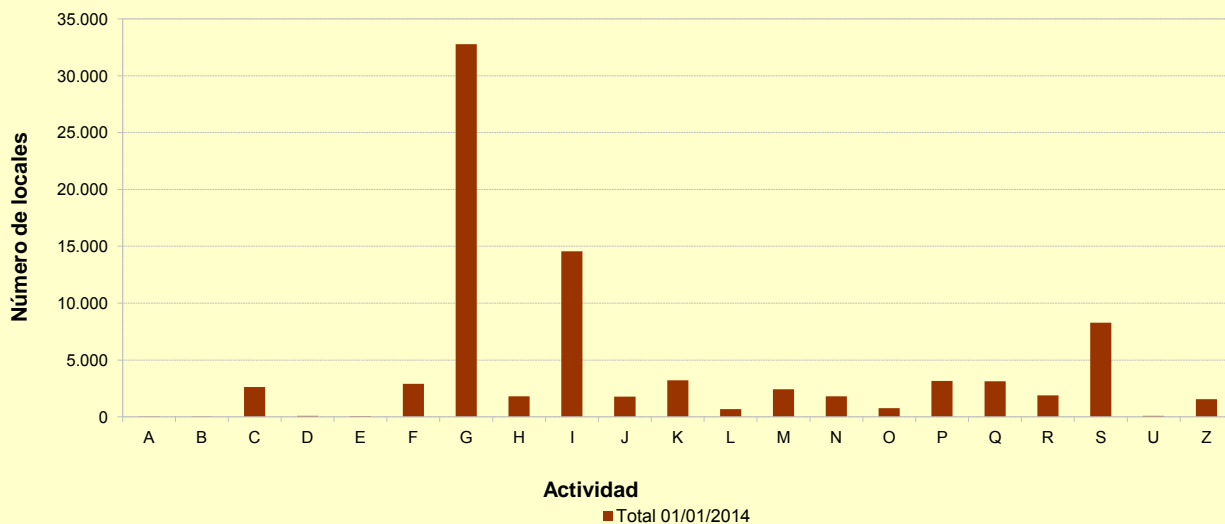


Locales abiertos Puerta de calle y Agrupados, clasificados por Actividad (Sección) y Tipo de acceso

Actividad principal	Total	Agrupados	Puerta de calle
Total 01/01/2014	93.166	9.553	83.613
A Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	8	0	8
B Industrias extractivas	2	0	2
C Industria manufacturera	2.703	94	2.609
D Suministro energía eléctrica, gas,vapor y aire acondicionado	95	0	95
E Suministro agua,act.saneamiento, gestión residuos	62	0	62
F Construcción	2.980	65	2.915
G Comercio mayor, menor; reparación vehículos motor	38.583	5.786	32.797
H Transporte y almacenamiento	1.929	125	1.804
I Hostelería	15.194	633	14.561
J Información y comunicaciones	1.807	40	1.767
K Actividades financieras y de seguros	3.265	40	3.225
L Actividades inmobiliarias	714	30	684
M Actividades profesionales, científicas y técnicas	2.533	111	2.422
N Actividades administrativas y servicios auxiliares	1.893	87	1.806
O Admón pública, defensa; Seguridad social obligatoria	760	3	757
P Educación	3.200	32	3.168
Q Actividades sanitarias y de servicios sociales	3.154	33	3.121
R Actividades artísticas, recreativas y de entretenimiento	1.962	72	1.890
S Otros servicios	8.711	422	8.289
U Actividades organizaciones y organismos extraterritoriales	83	0	83
Z Locales sin actividad	3.528	1.980	1.548

FUENTE: Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública. Dirección General de Estadística. Censo de Locales y Actividades

Locales abiertos puerta de calle clasificados por Sección de actividad



Características de la oferta hotelera

Habitaciones y Plazas hoteleras por Distrito en 2014

	Hoteles		Hostales y pensiones	
	Habitaciones	Plazas	Habitaciones	Plazas
Ciudad de Madrid	33.985	66.294	6.389	11.359
01. Centro	9.651	17.821	5.229	9.241
02. Arganzuela	1.282	2.482	163	282
03. Retiro	1.093	2.169	0	0
04. Salamanca	4.115	8.303	165	296
05. Chamartín	2.171	4.383	0	0
06. Tetuán	2.497	4.893	178	290
07. Chamberí	1.904	3.990	194	331
08. Fuencarral-El Pardo	1.559	2.737	14	21
09. Moncloa-Aravaca	1.454	2.810	85	118
10. Latina	0	0	18	21
11. Carabanchel	473	942	64	107
12. Usera	39	77	0	0
13. Puente de Vallecas	0	0	0	0
14. Moratalaz	0	0	0	0
15. Ciudad Lineal	1.218	2.536	0	0
16. Hortaleza	899	1515	15	28
17. Villaverde	0	0	0	0
18. Villa de Vallecas	324	635	123	328
19. Vicálvaro	88	176	0	0
20. San Blas-Canillejas	2.862	6.252	26	52
21. Barajas	2.356	4.573	115	244

NOTA: La información es proporcionada por la base de datos www.spain.info. Los establecimientos pueden decidir si figuran o no en la misma

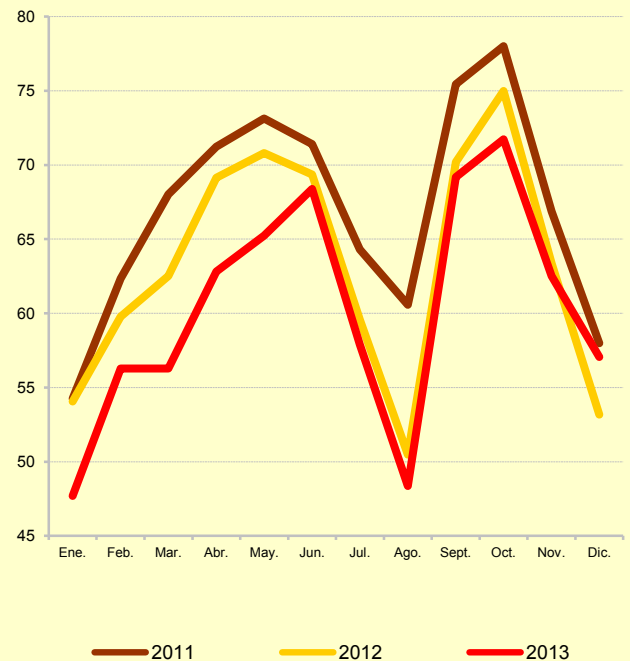
FUENTE: Turespaña

Viajeros y Pernoctaciones en establecimientos hoteleros

Año	Viajeros	Pernoctaciones	Grado de ocupación	
			Estancia media	Ocupación por habitaciones
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
2013	7.520.834	14.848.661	1,97	60,28

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

Grado de ocupación por Meses en 2011, 2012 y 2013



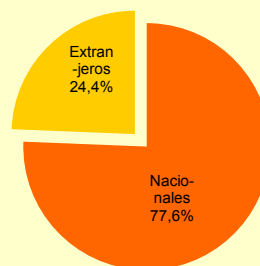
Congresos, conferencias y simposios

Actividades de la Institución Ferial de Madrid

Actividades	2011	2012	2013
Certámenes	82	77	78
Expositores	32.834	28.829	24.409
Visitantes	2.353.318	2.541.295	2.586.098
Profesionales	738.909	709.710	634.317
Público	1.614.409	1.831.585	1.951.781
Número de días feriales	270	278	259
Superficie ocupada (m ²)	684.000	664.080	545.984

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

Expositores I.F.E.M.A. 2013



Profesionales I.F.E.M.A. 2013



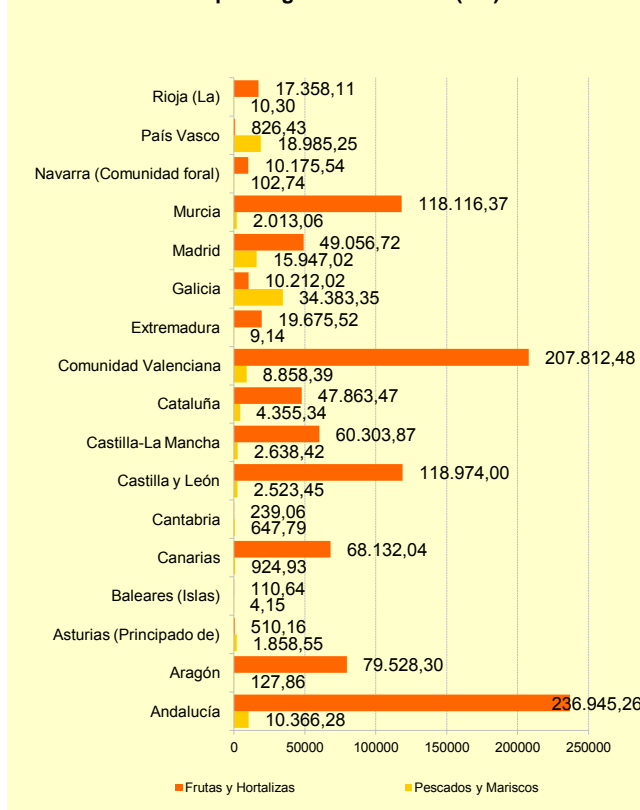
Consumo, Precios y Condiciones de Vida

Comercialización de productos alimenticios perecederos por Meses según Grupos de productos (Toneladas)

Años/meses	Frutas, hortalizas y patatas	Pescado y marisco	Carne
2011	1.306.321	118.910	124.066
2012	1.140.391	105.409	117.931
2013	1.333.751	141.547	170.069
Enero	98.294	10.098	13.717
Febrero	93.111	9.692	11.621
Marzo	91.826	9.346	10.690
Abril	112.341	12.350	13.318
Mayo	120.998	11.942	15.510
Junio	133.144	12.740	15.829
Julio	127.476	12.613	15.206
Agosto	112.817	10.453	12.847
Septiembre	106.050	11.434	13.594
Octubre	118.283	12.869	15.737
Noviembre	106.544	13.132	15.604
Diciembre	112.867	14.878	16.397

FUENTE: Empresa Mixta Mercamadrid

Productos comercializados en Mercamadrid por Grupos según Procedencia (Tm). Año 2013



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
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
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
2013	141.547	68.699	10.800	62.049	1.333.751	747.264	415.404	171.083
ESPAÑA	103.756	44.179	9.027	50.550	1.045.840	554.778	376.248	114.814
EXTRANJERO	37.791	24.519	1.773	11.499	287.911	192.487	39.156	56.269
Unión Europea	29.409	17.552	1.654	10.204	126.893	49.689	21.692	55.512
Resto extranjero	8.382	6.968	119	1.295	161.018	142.797	17.464	757

* Incluye congelado, fresco y grupo varios

FUENTE: Mercamadrid

Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación en los hogares.

Equipamiento en las viviendas. Año 2013

	España		Comunidad de Madrid		Ciudad de Madrid	
	Absoluto	%	Absoluto	%	Absoluto	%
Nº VIVIENDAS	15.871.781	100,0	2.202.926	100,0	1.103.475	100,0
Algún tipo de ordenador	..	73,4	..	82,5	..	81,6
Disponen de acceso a Internet	..	69,8	..	79,8	..	78,8
Conexión de Banda Ancha (ADSL, RDSI, Red de cable)	..	68,9	..	78,5	..	78,2

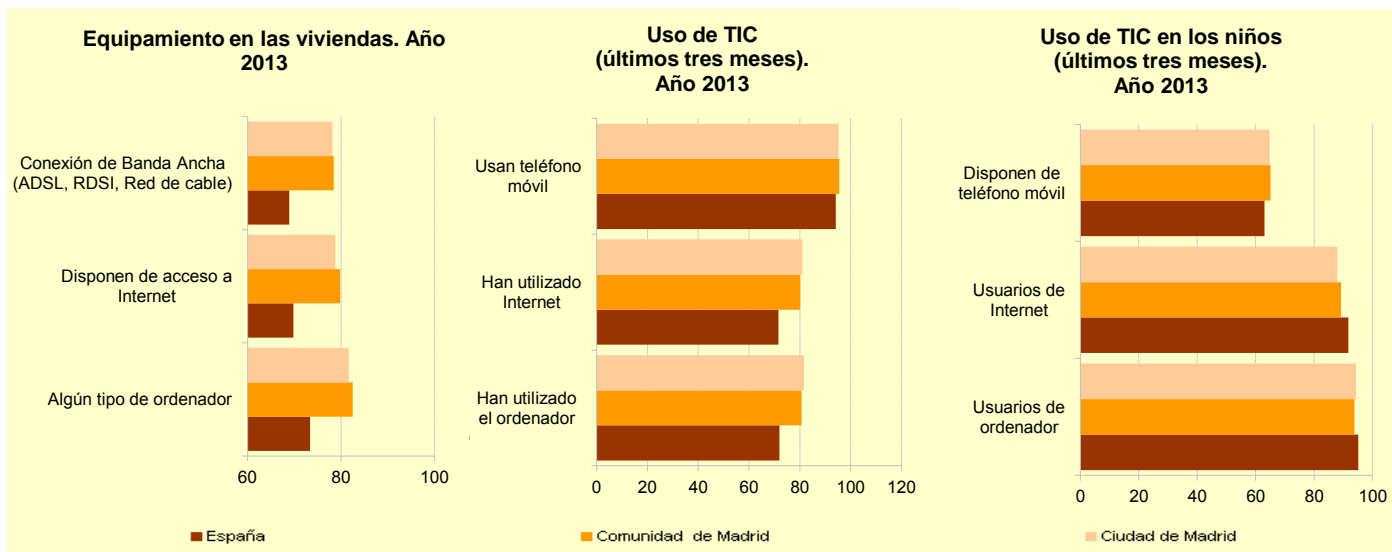
Uso de las TIC (últimos tres meses). Año 2013

	España		Comunidad de Madrid		Ciudad de Madrid	
	Absoluto	%	Absoluto	%	Absoluto	%
Nº PERSONAS DE 15 y + AÑOS	34.684.150	100,0	4.795.414	100,0	2.264.306	100,0
Han utilizado el ordenador	..	72,0	..	80,7	..	81,7
Han utilizado Internet	..	71,6	..	80,1	..	81,0
Usan teléfono móvil	..	94,2	..	95,6	..	95,3

Uso de TIC en los niños de 10 a 15 años (últimos tres meses). Año 2013

	España		Comunidad de Madrid		Ciudad de Madrid	
	Absoluto	%	Absoluto	%	Absoluto	%
Nº NIÑOS	2.662.759	100,0	361.763	100,0	147.316	100,0
Usuarios de ordenador	..	95,2	..	93,8	..	94,4
Usuarios de Internet	..	91,8	..	89,3	..	87,9
Disponen de teléfono móvil	..	63,0	..	65,1	..	64,8

Fuente: INE. Encuesta TIC. Elaboración propia de la Dirección General de Estadística del Ayto de Madrid



Infraestructuras básicas

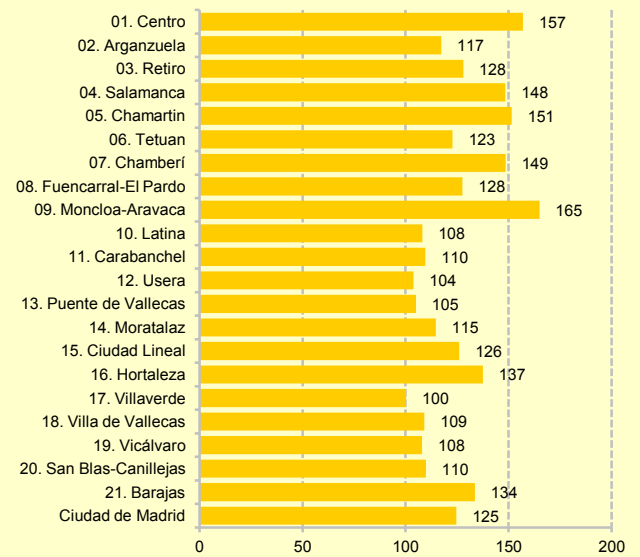
Recogida de Vidrio, Papel y Pilas

Años / Meses	Papel (Kg.)	Vidrio (Kg.)	Pilas (Kg.)	
			Total	Mobiliario Urbano
2011	60.681.737	41.372.399	258.049	59.326
2012	50.449.953	42.403.900	225.840	56.860
2013	39.956.470	41.835.970	226.860	63.622
Enero	4.425.030	4.442.640	29.240	8.490
Febrero	3.375.980	3.439.380	22.780	5.010
Marzo	3.444.790	3.353.440	14.380	4.030
Abril	3.310.220	3.612.900	23.120	6.190
Mayo	3.395.030	3.797.410	17.160	4.080
Junio	3.219.180	3.347.680	18.840	7.320
Julio	3.346.330	3.345.600	17.428	3.644
Agosto	2.366.190	2.531.640	17.232	6.608
Septiembre	3.223.940	2.929.740	19.610	5.665
Octubre	3.542.720	3.609.460	19.750	6.425
Noviembre	2.808.500	3.151.240	15.060	3.070
Diciembre	3.498.560	4.274.840	12.260	3.090

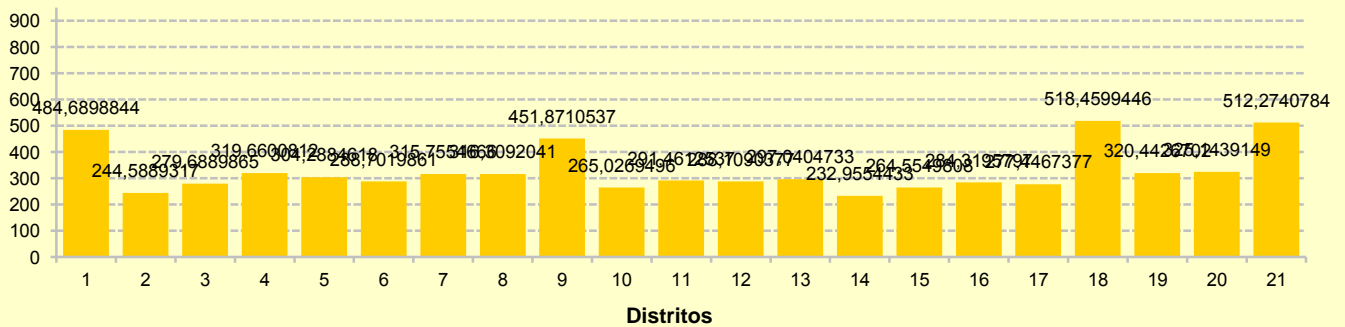
FUENTE: Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad

Consumo doméstico de Agua por Habitantes y Distrito 2013

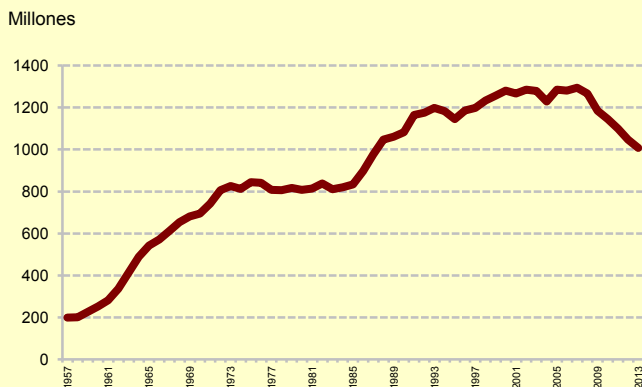
Litros/habitante/día



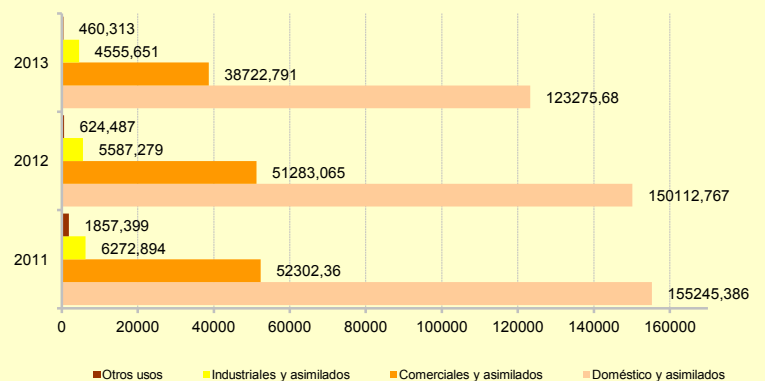
Residuos sólidos (Kg./ Hab.) recogidos por Distritos en 2013



Evolución de los Residuos urbanos domiciliarios



Evolución del Agua facturada por Usos



Consumo de Gas natural (millones de Kwh) por Años

Usos	2011	2012	2013
Doméstico+Comercial	7.614	6.963	7.197
Industrial	2.779	2.473	2.375

FUENTE: Gas Natural SDG, S.A.

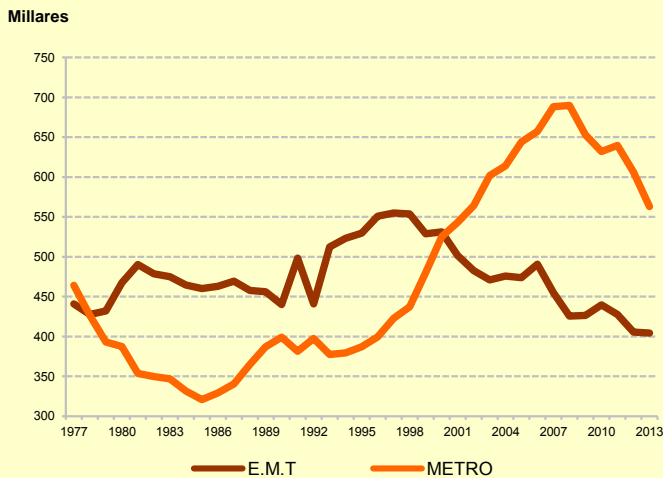
Electricidad facturada (kWh)

Años	Iberdrola	Unión Fenosa
2010	6.944.030.114	7.284.105.767
2011	6.377.210.861	7.056.021.488
2012	6.786.091.916	7.338.999.570
2013	6.123.913.987	6.880.573.980

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



Características principales del servicio de autobuses de la E.M.T.

Años/ meses	Nº líneas	Movi- miento de coches	Km. de líneas	Km. reco- rridos (miles)	Veloci- dad comercial (km./h.)
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
2013	212	519.012	3.786	97.669	13,5

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	2010	2011	2012	2013
1	Azul claro	15.330	14.606	13.294	12.643
2	Roja	8.685	9.002	9.074	8.578
Ramal Ppe. Pío		6.521	6.313	6.293	6.315
3	Amarilla	19.584	19.093	17.605	17.146
4	Marrón	9.259	10.593	9.835	10.059
5	Verde claro	14.106	13.891	13.051	12.665
6 (V I)	Gris	22.923	26.281	27.455	25.125
6 (V II)	Gris	19.004	19.810	18.638	17.803
7	Naranja	17.762	17.589	16.682	15.907
7b	Naranja	7.501	7.253	7.580	6.511
8	Rosa	11.546	12.708	11.707	12.075
9A METRO	Morada	17.400	18.043	15.617	14.713
9B TFM	Morada	6.001	4.450	4.458	3.999
10	Azul oscuro	24.833	26.613	25.488	22.131
10b	Azul oscuro	8.886	8.470	8.381	7.925
11	Verde oscuro	7.217	8.977	8.964	8.380
12 (V I)	Metro Sur	6.690	6.555	5.850	5.827
12 (V II)	Metro Sur	6.733	6.592	5.928	5.909
ML1	Metro Ligero	3.476	3.442	3.441	3.433

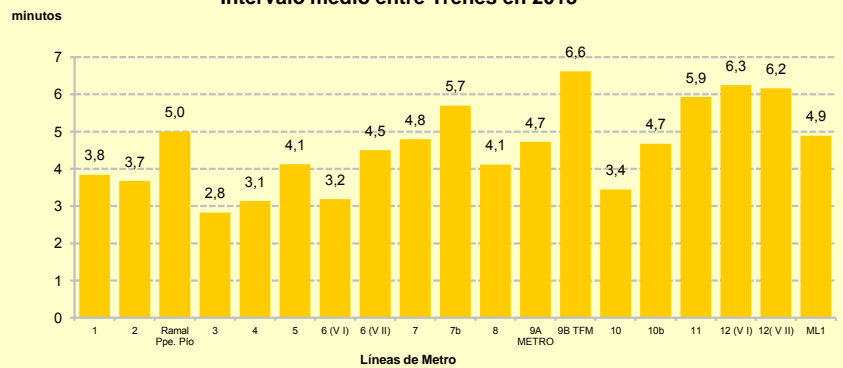
FUENTE: Metro de Madrid, S.A. Servicio de Planificación y Estudios de Operación (datos referidos a la mañana en hora punta del mes de noviembre)

Movimientos de viajeros de las estaciones ferroviarias de Madrid

Estaciones	2013
Larga distancia alta velocidad	17.528.240
Madrid Chamartín	3.036.048
Madrid-Atocha Cercanías	192.250
Madrid-Puerta de Atocha	14.299.942
Media distancia convencional	1.786.365
Madrid-Atocha Cercanías	586.012
Madrid Chamartín	1.188.965
Madrid Nuevos Ministerios	10.754
Madrid Recoletos	634
Alta velocidad media distancia	3.855.740
Madrid Chamartín	1.553.351
Madrid-Puerta de Atocha	2.302.389
Cercanías	306.418.688
Aluche	10.583.501
Madrid Atocha	91.688.536
Madrid Chamartín	23.384.921
Madrid Nuevos Ministerios	23.960.059
Méndez Álvaro	18.063.201
Sol	15.719.549
Villaverde Alto	13.490.691
Resto estaciones	109.528.230

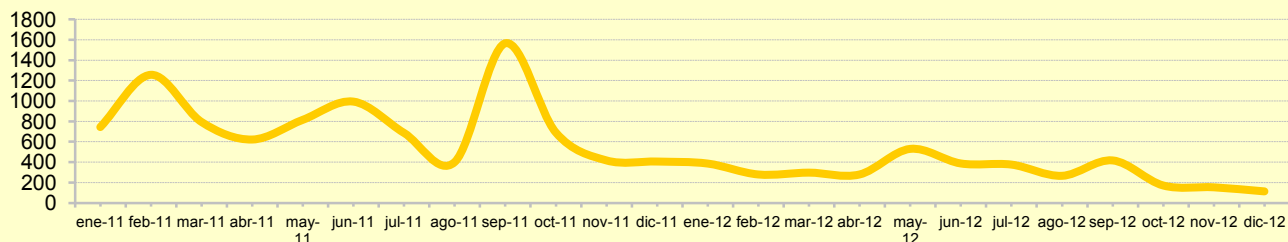
FUENTE: Renfe Operadora

Intervalo medio entre Trenes en 2013



Oferta de vivienda nueva

Evolución del número de Viviendas visadas por Meses



Precio medio del m² de vivienda

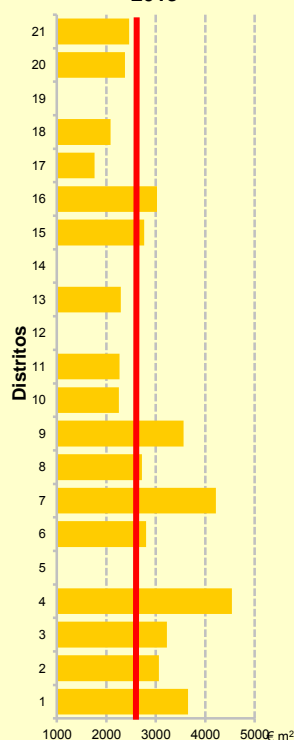
Precio medio de Viviendas nuevas y de segunda mano (€/m²)

Distrito	Vivienda nueva			Segunda mano		
	Dic 12	Dic 13	Incremento (%)	Dic 12	Dic 13	Incremento (%)
Ciudad de Madrid	2.982	2.726	-8,6	3.209	3.107	-3,2
01. Centro	4.032	3.650	-9,5	3.424	3.266	-4,6
02. Arganzuela	3.319	3.061	-7,8	2.876	2.706	-5,9
03. Retiro	3.560	3.228	-9,3	3.701	3.594	-2,9
04. Salamanca	4.934	4.542	-7,9	4.462	4.374	-2,0
05. Chamartin	4.240	4.004	-5,6
06. Tetuan	3.082	2.805	-9,0	2.913	2.685	-7,8
07. Chamberí	4.467	4.217	-5,6	4.034	3.694	-8,4
08. Fuencarral - El Pardo	2.981	2.722	-8,7	3.032	2.846	-6,1
09. Moncloa - Aravaca	3.767	3.561	-5,5	3.524	3.285	-6,8
10. Latina	2.474	2.254	-8,9	1.948	1.787	-8,2
11. Carabanchel	2.471	2.268	-8,2	1.947	1.772	-9,0
12. Usera	2.191	1.806	1.627	-9,9
13. Puente de Vallecas	2.393	2.291	-4,3	1.679	1.535	-8,6
14. Moratalaz	2.153	1.957	-9,1
15. Ciudad Lineal	3.305	2.766	-16,3	2.918	2.727	-6,6
16. Hortaleza	3.322	3.027	-8,9	3.155	3.063	-2,9
17. Villaverde	2.073	1.760	-15,1	1.595	1.401	-12,2
18. Villa de Vallecas	2.377	2.087	-12,2	2.228	2.049	-8,0
19. Vicálvaro	1.919	1.844	-3,9
20. San Blas	2.569	2.379	-7,4	2.327	2.158	-7,2
21. Barajas	2.683	2.463	-8,2	2.969	2.714	-8,6

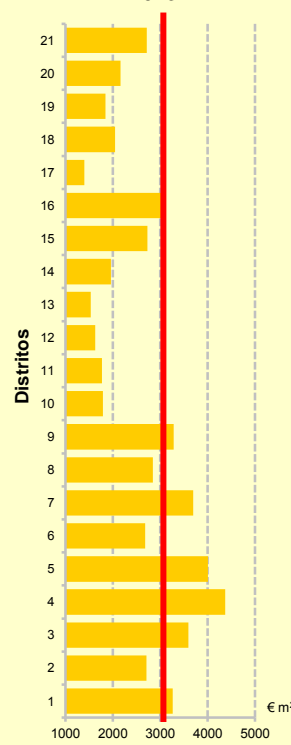
NOTA: En el año 2013 en los Distritos de Chamartín, Usera, Moratalaz y Vicálvaro no se ha dispuesto de información suficiente para obtener resultados concluyentes

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

Precio medio de viviendas nuevas 2013

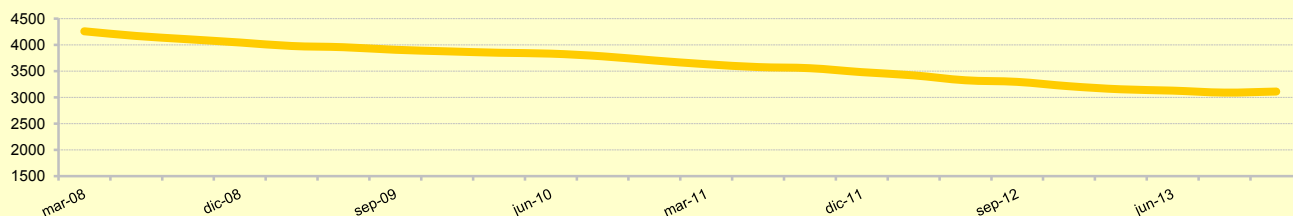


Precio medio de viviendas 2ª mano 2013



€/m²

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 2012 - 2013

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	477.320	45,3	13,9	40,8	59.936	31,7	5,9	62,4	18.322	49,9	2,6	47,5
01. Centro	15.269	38,0	9,6	52,3	3.347	42,2	2,8	55,0	732	60,9	0,0	39,1
02. Arganzuela	15.946	36,2	9,9	53,9	1.548	27,3	2,2	70,5	471	48,0	1,1	51,0
03. Retiro	15.516	57,0	7,0	36,0	1.069	10,6	1,7	87,7	244	27,0	2,5	70,5
04. Salamanca	18.228	72,4	8,5	19,1	1.402	41,9	1,9	56,3	280	68,9	3,2	27,9
05. Chamartín	34.737	48,1	33,1	18,8	1.908	27,6	33,2	39,2	804	72,5	9,7	17,8
06. Tetuán	12.288	51,1	7,5	41,5	2.899	37,4	2,0	60,6	638	71,8	0,0	28,2
07. Chamberí	18.876	56,9	14,2	29,0	2.608	50,7	13,0	36,3	530	65,7	1,5	32,8
08. Fuencarral-El Pardo	37.772	43,3	14,8	41,9	2.683	25,0	2,0	72,9	1.664	55,0	0,4	44,7
09. Moncloa-Aravaca	27.161	34,1	36,9	29,0	1.577	26,7	9,5	63,8	817	48,6	33,3	18,1
10. Latina	33.358	52,8	7,4	39,8	5.674	37,0	0,5	62,5	1.482	51,6	0,1	48,3
11. Carabanchel	33.556	49,9	3,4	46,7	6.100	32,5	1,0	66,6	1.608	48,1	0,0	51,9
12. Usera	21.829	47,0	1,1	51,9	3.853	29,7	0,2	70,1	1.312	38,3	0	61,7
13. Puente de Vallecas	35.474	49,3	2,5	48,2	5.928	37,0	0,1	62,9	2.118	57,3	0,0	42,7
14. Moratalaz	15.279	37,0	6,7	56,2	1.237	12,0	0,6	87,5	511	39,1	0,2	60,7
15. Ciudad Lineal	30.765	55,1	20,8	24,1	3.704	45,7	2,6	51,7	939	60,5	0,1	39,4
16. Hortaleza	32.030	34,5	36,8	28,7	3.572	11,5	51,0	37,5	834	48,0	9,2	42,8
17. Villaverde	22.249	31,5	5,4	63,1	4.338	26,9	0,1	73,0	659	37,6	0	62,2
18. Villa de Vallecas	14.194	44,8	4,1	51,2	1.858	26,7	0,5	72,8	853	29,4	0,0	70,6
19. Vicálvaro	11.087	27,1	3,6	69,3	1.317	20,7	0,1	79,3	515	25,8	0,0	74,2
20. San Blas-Canillejas	23.646	38,0	9,3	52,7	2.679	26,7	1,5	71,9	1.091	28,9	0,8	70,3
21. Barajas	8.060	27,1	19,9	53,0	635	18,3	3,3	78,4	220	66,8	0	33,2

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

Enseñanza Universitaria

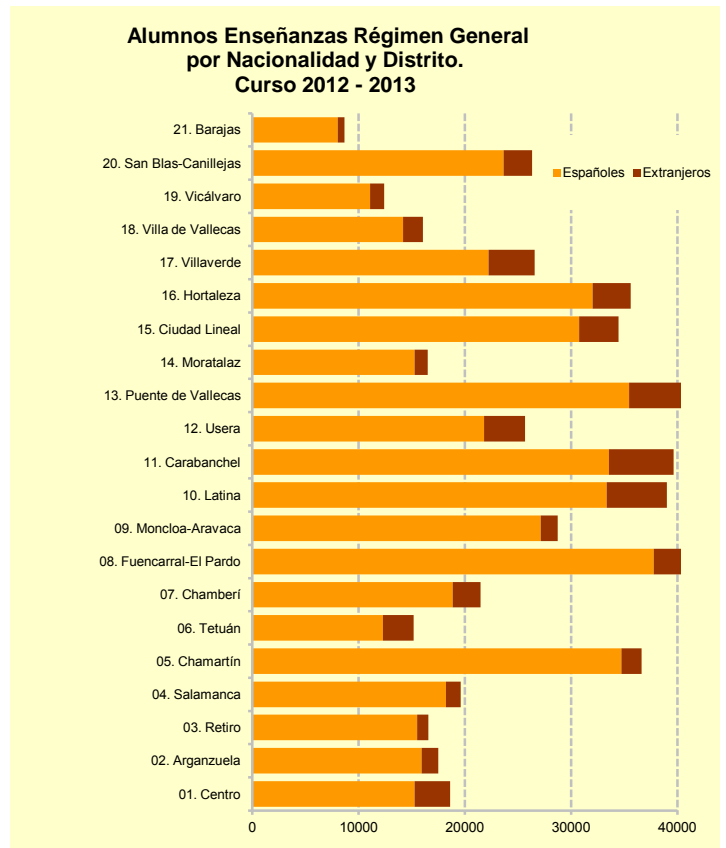
Alumnos matriculados

Universidades/Centros	2009-10	2010-11	2011-12	2012-13
Total	149.957	148.727	144.736	144.849
Autónoma	26.320	25.253	24.433	24.488
Facultades	23.461	22.979	22.911	22.665
Escuelas	2.859	2.274	1.522	1.823
Politécnica	38.132	37.969	37.478	36.466
Facultades	3.048	3.020	11.812	1.213
Escuelas	13.446	12.674	3.067	1.307
Escuelas Téc. Sup.	21.638	22.275	22.599	33.946
Centros adscritos
Estudios de 2º Ciclo
Complutense	85.505	85.505	82.825	83.895
Escuelas Universitarias	7.644	7.870	7.816	75.209
Facult. y Colegios Univ.	67.957	66.106	67.748	2.000
Centros adscritos privados	9.904	9.598	7.261	6.686

FUENTE: 1 Universidad Autónoma de Madrid. Guía Curso académico

2 Universidad Politécnica. Servicio de Gestión Académica.

3 Universidad Complutense Madrid. Rectorado. Departamento Análisis y Planificación



Centros Municipales de Cultura, Ocio y Recreo

Actividades del Teatro Fernán Gómez antes Centro Cultural de la Villa

Años	Espectadores		Nº Visitantes Exposiciones
	Sala I	Sala II	
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
2013	75.017	20.109	100.118

FUENTE: Teatro Fernán Gómez

Cinematografía

Cines, Pantallas, Espectadores y Recaudación por Años

	2009	2010	2011	2012	2013
Cines	48	52	53	48	43
Pantallas	268	284	273	264	244
Espectadores					
Total	11.888.161	11.075.914	10.424.429	9.373.231	7.933.307
Películas españolas	2.354.555	2.058.723	2.065.064	1.592.274	1.113.059
Películas extranjeras	9.533.606	9.017.191	8.359.365	7.780.957	6.820.248
Recaudación (miles de Euros)					
Total	76.605,6	74.818,5	71.448,9	67.738,6	57.743,7
Películas españolas	14.785,3	14.102,4	13.808,9	11.737,4	8.005,0
Películas extranjeras	61.820,3	60.716,1	57.640,0	56.001,2	49.738,7

FUENTE: Comunidad de Madrid. Instituto Estadística Comunidad de Madrid. Anuario Estadístico

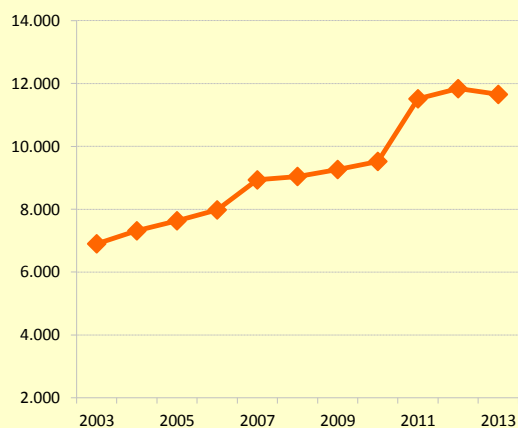
Bibliotecas

Indicadores de servicios

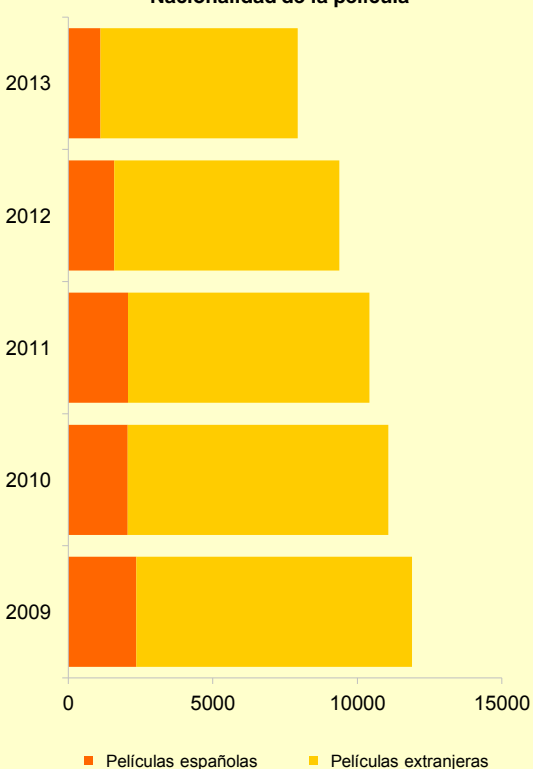
	2004	2006	2008	2010	2012
Nº de puntos de servicio	42	46	46	45	47
Terminales con acceso a internet de uso público	344	327	582	768	691
% de población inscrita como usuaria	11,81	15,41	28,93	36,09	42,88
Visitas por habitante	0,42	0,42	..	1,47	1,74
Libros por habitante (volúmenes)	0,73	0,71	0,92	0,91	0,76
Audiovisuales y electrónicos por habitante (unidades)	0,04	0,06	0,10	0,11	0,11
Adquisiciones de libros por habitante (volúmenes)	0,07	0,07	0,09	0,06	0,03
Libros prestados por habitante	0,65	0,68	0,66	0,71	0,71
Gastos de personal por habitante (€)	5,34	5,86	6,99	7,99	6,89
Gastos en adquisiciones por habitante (€)	0,87	1,33	1,53	1,09	0,37
Otros gastos por habitante (€)	0,92	0,56	1,63	1,76	2,12

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 2011

Especialidad	TOTAL	Públicas		Entidades Privadas	
		Comunidad Autónoma, SERMAS y MATEP	Total	Privados no benéficos y Mutuas patronales	Privados benéficos (Iglesia y otros)
Camas	11.856	7.266	4.590	3.177	1.413
Personal especializado	57.278	40.850	16.428	13.166	3.262
Personal directivo y de gestión	553	357	196	136	60
Personal sanitario	42.151	29.154	12.997	10.279	2.718
Personal no sanitario	14.574	11.339	3.235	2.751	484
Personal en formación	3.147	2.904	243	243	0
Estancias	3.365.907	2.177.950	1.187.957	808.504	379.453
Lista de espera
Compras y gastos (miles €)	4.195.555	3.109.654	1.085.901

FUENTE: E.C.S.A.E. 2011. 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. Progr.	Unidad con psicólogos
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
2013	132.738	37.224	67.068	14.228	2.063	9.236	1.563	1.356

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. Progr.: Servicios Programados previamente, en distintos eventos.

FUENTE: Área de Gobierno de Seguridad y Emergencias. Dirección General de Emergencias y Protección Civil

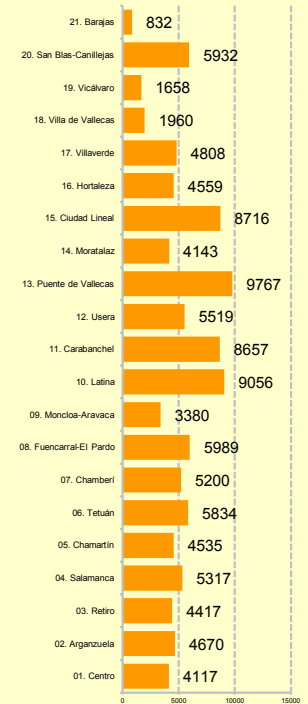
Atención a drogodependientes

Población atendida en los Centros de Atención a Drogodependientes (C.A.D.)

Centros	Demandas nuevas de Atención	Personas atendidas	Familias atendidas
2013	1.748	7.706	1.357
C.A.D. 1 (Latina)	235	1.053	155
C.A.D. 2 (Villaverde)	203	889	168
C.A.D. 3 (Vallecas)	298	1.325	190
C.A.D. 4 (San Blas)	238	1.098	104
C.A.D. 5 (Tetuán)	264	1.082	254
C.A.D. 6 (Arganzuela)	304	1.216	129
C.A.D. 7 (Hortaleza)	206	1.043	357

FUENTE: Área de Gobierno de Seguridad y Emergencias. Gerencia de Madrid - Salud

Atención a personas mayores
Usuarios de Teleasistencia domiciliaria
por Distrito en 2012



Población atendida en los Centros de Atención a Drogodependientes (C.A.D.) en 2013

