



**Observatorio**  
*madrid se ve mejor*

# Memoria 2014

**Cierre del Mandato mayo 2011- mayo 2015**

## DIRECCIÓN

Área de Gobierno de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto

### **Pablo Soto Bravo**

Delegado del Área de Gobierno de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto

Presidente del Observatorio de la Ciudad

### **Juan Antonio Ruiz Castillo**

Director General de Calidad y Atención al Ciudadano

## EQUIPO DE TRABAJO

### **Javier Moscoso del Prado Herrera**

Asesor Técnico, al aprobarse esta Memoria Director General de Transparencia

### **Marta Mérida Ramos**

Subdirectora General de Calidad y Evaluación

### **M<sup>a</sup> Angeles Castrillo Ortiz**

Subdirectora General de la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones y de Atención al Contribuyente, al aprobarse esta Memoria Subdirectora General de Atención al Ciudadano

### **María Villanueva Cabrer**

Jefa de Servicio de Calidad

### **Teresa Alía Robledo**

Jefa de Servicio de Evaluación, al aprobarse esta Memoria Subdirectora General de Familia e Infancia

### **Delia Domínguez Álvarez**

Jefa de Departamento de Organización

### **Carmen Cuartero Gutiérrez**

Jefa de Departamento de Evaluación, al aprobarse esta Memoria Jefa de Servicio de Evaluación

### **Carlos López Barranco**

Vocal de la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones y de Atención al Contribuyente, al aprobarse esta Memoria Jefe de Servicio de Atención Personalizada

### **Carmen Fernández Hijón**

Coordinadora de Proyectos, al aprobarse esta Memoria Jefa de Departamento de Modelos de Calidad

### **M<sup>a</sup> José Hernán Montalbán**

Coordinadora de Proyectos, al aprobarse esta Memoria Jefa de Departamento de Evaluación

### **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, al aprobarse esta Memoria Oficina Auxiliar de la Oficina de Transparencia, Sugerencias y Reclamaciones

### **Angeles Carrión Martín**

Oficina Auxiliar

### **Cándida González Ávila**

Oficina Auxiliar

### **M<sup>a</sup> 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 16 de diciembre de 2015.

© 2015 Ayuntamiento de Madrid

Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano

Área de Gobierno de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto

Ayuntamiento de Madrid

<b>ÍNDICE</b>	<b>Pág.</b>
<b>Presentación</b>	<b>3</b>
<b>Memoria 2014</b>	
<b>1. El Observatorio de la Ciudad de Madrid</b>	<b>5</b>
1.1. Sistema de Gestión Estratégica	9
1.2. Sistema de Gestión Operativa	10
1.3. Sistema de Gestión Presupuestaria	11
1.4. Sistema de Cartas de Servicios	14
1.5. Sistema de Evaluación de la Percepción Ciudadana	19
1.6. Sistema de Sugerencias y Reclamaciones	28
<b>2. Áreas de Acción</b>	<b>42</b>
1.    Ámbito de actuación y recursos	
2.    Principales Indicadores	
3.    Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	
4.    Compromisos de Calidad	
5.    Opinión de la Ciudadanía	
6.    Sugerencias y Reclamaciones	
2.1.    Cohesión Social	44
2.2.    Cultura	52
2.3.    Deporte	70
2.4.    Desarrollo Económico y Tecnológico	88
2.5.    Educación y Juventud	108
2.6.    Empleo	122
2.7.    Espacios Públicos	134
2.8.    Internacionalización	158
2.9.    Medio Ambiente	164
2.10.    Movilidad y Transportes	195
2.11.    Relación con la Ciudadanía	228
2.12.    Salud	254
2.13.    Seguridad y Emergencias	274
2.14.    Servicios Sociales	296
2.15.    Turismo	326
2.16.    Urbanismo	332
2.17.    Vivienda	345
2.18.    Administración de la Ciudad	353
<b>Resultados de los Sistemas de Información del Observatorio de la Ciudad (Mandato mayo 2011 – mayo 2015)</b>	<b>374</b>

**Anexos**

**382**

1. Informe final del Programa Operativo de Gobierno 2011-2015
2. Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayuntamiento de Madrid y los OAAA por programas presupuestarios y áreas de acción 2014. Datos consolidados con eliminaciones a Empresas.
3. Informe 2014 de Evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid
4. Sugerencias y Reclamaciones
5. Organigrama del Ayuntamiento de Madrid (diciembre 2014)
6. Madrid en Cifras

--



## 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 2014**.

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.

Además, y puesto que la elaboración de la Memoria Anual 2014 coincide con la finalización del mandato que se constituyó con el Pleno del Ayuntamiento de Madrid el 11 de junio de 2011, se recogen también en este documento los **resultados de los Sistemas de Información del Observatorio de la Ciudad** de dicho mandato (**mayo 2011- mayo 2015**).

Pablo Soto Bravo  
Presidente del Observatorio de la Ciudad



## I. Observatorio de la Ciudad de Madrid

El Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid, de 31 de mayo de 2004, recoge en su artículo 7 el derecho de los ciudadanos a ser informados de los resultados de la gestión municipal, para lo que establece dos instrumentos: un conjunto de indicadores que se publicarán anualmente y un Observatorio de la Gestión Municipal, cuyos estudios e informes serán divulgados, para su conocimiento general.

Para dar respuesta a este derecho de los ciudadanos, por *Decreto del Alcalde de 24 de julio de 2006*, se crea el **Observatorio de la Ciudad** como órgano colegiado que tiene como misión impulsar de forma institucional la evaluación del Ayuntamiento de Madrid, al estar 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.

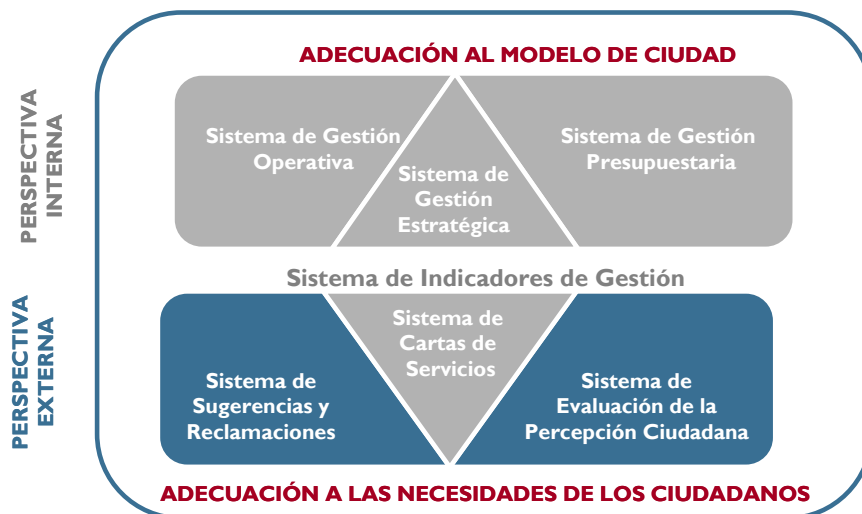
Los principios de transparencia y participación ciudadana se concretan en los siguientes aspectos:

- 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:

1. 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.

### 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 Sugerecias 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.

#### 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

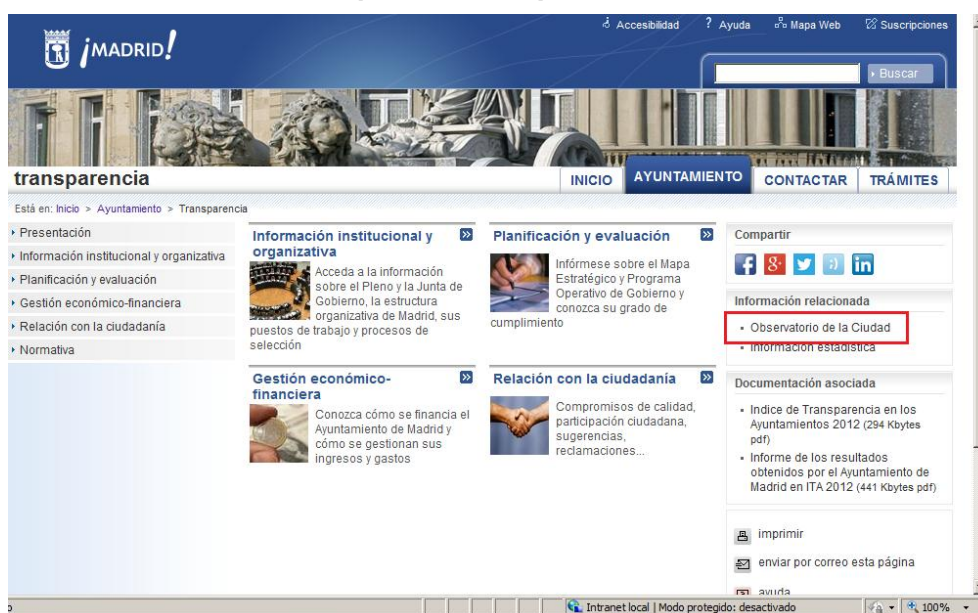
Desde junio de 2010, la información relativa al Observatorio de la Ciudad se publica en madrid.es (<http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Ayuntamiento/Observatorio-de-la-Ciudad?vgnextfmt=default&vgnnextchannel=6ba172136cf91210VgnVCM2000000c205a0aRCRD>):

### Página Observatorio de la Ciudad en madrid.es 2014



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:

### Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid 2014



Tras más de siete años de rodaje, el Observatorio ha logrado la consolidación de la información que recopila y difunde tanto interna como externamente. Por ello, y dando un paso más en el proceso de difusión de la información que provee, para llegar tanto a los técnicos y gestores municipales, como al conjunto de la ciudadanía, en febrero de 2014 y con carácter cuatrimestral se inicia la publicación del **Boletín del Observatorio de la Ciudad**, tanto en ayre como en madrid.es:



Está en: Inicio | Ayuntamiento | Observatorio de la Ciudad | Boletín Observatorio de la Ciudad | BO Número 0 febrero 2014

Observatorio de la Ciudad

Número 0 febrero 2014  
Madrid se ve mejor

El Observatorio de la Ciudad estrena boletín

Se presenta el primer número de un boletín cuatrimestral que muestra las principales novedades del Observatorio de la Ciudad.



BOLETÍN OBSERVATORIO DE LA CIUDAD

Está en: Inicio > Ayuntamiento > Observatorio de la Ciudad > Boletín Observatorio de la Ciudad > BO Número 0 Febrero 2014

Observatorio de la Ciudad

Número 0 Febrero  
Madrid se ve mejor

El Observatorio de la Ciudad estrena boletín

Se presenta el primer número de un boletín cuatrimestral que muestra las principales novedades del Observatorio de la Ciudad.

El Programa Operativo de Gobierno (POG) 2011-2015 avanza a buen ritmo

Inicio del proceso de evaluación anual de las Cartas de Servicios

Sistema de Gestión Estratégica	Sistema de Gestión Operativa	Sistema de Gestión Presupuestaria	Áreas de Acción
Sistema de Cartas de Servicios	Sistema de Percepción Ciudadana	Sistema de Sugerencias y Reclamaciones	





## I.1. Sistema de Gestión Estratégica

El Sistema de Gestión Estratégica recoge información de la estrategia definida por el Gobierno de la Ciudad para lograr el modelo de ciudad al que se aspira y hacer de Madrid *una 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.



En los cuatro primeros ejes se sitúan los objetivos estratégicos que van encaminados a conseguir resultados para la Ciudad y los ciudadanos: su integración social, su calidad de vida, su desarrollo económico y sostenible. En la base del mapa se sitúan los objetivos correspondientes al eje de “Ciudad bien gobernada”, que están relacionados con la gestión eficaz y eficiente de los recursos, ya sean económicos o humanos y con la gestión innovadora de los procesos. Los objetivos de este último eje actúan como agentes facilitadores de los objetivos de los ejes superiores.

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

### 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
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>99</b>

El Sistema de Gestión Estratégica dispone de una aplicación informática para el seguimiento de todos estos indicadores, cuyos resultados distribuidos por Área de Acción, 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) en madrid.es.

## 1.2. Sistema de Gestión Operativa

El Sistema de Gestión Operativa se centra en las iniciativas que el Gobierno de la Ciudad va a impulsar durante un determinado mandato para desplegar la estrategia establecida. Estas iniciativas quedan recogidas en el **Programa Operativo de Gobierno**, que es el conjunto ordenado de los objetivos que se fija el Gobierno de la Ciudad para un determinado mandato y de los proyectos y acciones que se deben llevar a cabo para conseguir tales objetivos.

El Programa Operativo de Gobierno 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.

### Estructura del Programa Operativo de Gobierno





**Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno para el mandato 2011-2015 a 31.12.2014**

Área de Acción	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Cohesión Social	51	9	39	2	1
Cultura	97	39	33	2	23
Deporte	61	15	33	3	10
Desarrollo Económico y Tecnológico	137	32	97	3	5
Educación y Juventud	41	6	32	0	3
Empleo	27	10	14	1	2
Espacios Públicos	111	77	28	0	6
Internacionalización	29	4	23	2	0
Medio Ambiente	138	39	86	1	12
Movilidad y Transporte	64	31	17	1	15
Relación con la Ciudadanía	108	21	80	1	6
Salud	20	8	10	0	2
Seguridad y Emergencias	59	11	44	0	4
Servicios Sociales	51	13	38	0	0
Turismo	26	8	18	0	0
Urbanismo	29	10	14	0	5
Vivienda	25	4	17	0	4
Administración de la Ciudad	112	37	73	1	1
<b>Total</b>	<b>1.186</b>	<b>374</b>	<b>696</b>	<b>17</b>	<b>99</b>

El Sistema de Gestión Operativa dispone de una aplicación informática para el seguimiento de todas estas acciones, cuyos resultados se presentan distribuidas por Áreas de Acción, 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. Se recoge como Anexo I a esta Memoria, el Informe final del Programa Operativo de Gobierno 2011-2015.

### 1.3. Sistema de Gestión Presupuestaria

El Sistema de Gestión Presupuestaria recoge información relativa al Presupuesto General del Ayuntamiento de Madrid como instrumento de planificación y seguimiento de los ingresos y gastos que deben realizarse para desarrollar la misión del Ayuntamiento de Madrid según las líneas de acción y prioridades establecidas para cada ejercicio.

El Presupuesto General está integrado por el Presupuesto del propio Ayuntamiento 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 de las empresas públicas municipales. 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 2014 se ha ejecutado en **466 programas presupuestarios** con **1.810 objetivos** y **9.558 indicadores de evaluación**.

El Presupuesto no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos y gastos no financieros de las Empresas Municipales ascendió en 2014 a **4.156.435.582,01€** y se distribuye por Áreas de Acción:

**Presupuesto no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos y gastos no financieros de las Empresas Municipales (2014)**

Área de acción	Ayto y OO.AA.	Eliminaciones	Subtotal	Empresas municipales	Total	%
Cohesión Social	14.738.502,11	-254,72	14.738.247,39		<b>14.738.247,39</b>	<b>0,35%</b>
Cultura	95.186.242,56	-19.687.131,23	75.499.111,34	39.449.508,00	<b>114.948.619,34</b>	<b>2,77%</b>
Deporte	153.282.811,90	-27.529.323,01	125.753.488,88	22.789.407,89	<b>148.542.896,77</b>	<b>3,57%</b>
Desarrollo Económico y Tecnológico	41.397.975,97	-918,63	41.397.057,34	20.615.633,40	<b>62.012.690,74</b>	<b>1,49%</b>
Educación y Juventud	83.715.531,07	-1.446,82	83.714.084,24		<b>83.714.084,24</b>	<b>2,01%</b>
Empleo	25.108.613,05	0,00	25.108.613,05		<b>25.108.613,05</b>	<b>0,60%</b>
Espacios Públicos	270.033.451,55	-151.845.444,91	118.188.006,64		<b>118.188.006,64</b>	<b>2,84%</b>
Internacionalización	1.657.579,38	0,00	1.657.579,38		<b>1.657.579,38</b>	<b>0,04%</b>
Medio Ambiente	682.730.375,50	-2.199,56	682.728.175,93		<b>682.728.175,93</b>	<b>16,43%</b>
Movilidad y Transportes	332.266.749,06	-53.744.666,64	278.522.082,43	607.153.076,52	<b>885.675.158,95</b>	<b>21,31%</b>
Relación con la Ciudadanía	31.293.949,16	-516,04	31.293.433,13		<b>31.293.433,13</b>	<b>0,75%</b>
Salud	77.228.816,62	-917,56	77.227.899,06	47.219.873,77	<b>124.447.772,83</b>	<b>2,99%</b>
Seguridad y Emergencias	517.039.599,67	-17.756,99	517.021.842,68		<b>517.021.842,68</b>	<b>12,44%</b>
Servicios Sociales	296.815.751,02	-195.128,92	296.620.622,10		<b>296.620.622,10</b>	<b>7,14%</b>
Turismo				15.498.972,31	<b>15.498.972,31</b>	<b>0,37%</b>
Urbanismo	154.717.321,04	-33.834,38	154.683.486,66		<b>154.683.486,66</b>	<b>3,72%</b>
Vivienda	68.556.568,80	-28.933.660,45	39.622.908,35	81.686.420,75	<b>121.309.329,10</b>	<b>2,92%</b>
Administración de la Ciudad	749.042.950,51	0,00	749.042.950,51	9.203.100,26	<b>758.246.050,77</b>	<b>18,24%</b>
<b>Total</b>	<b>3.594.812.788,97</b>	<b>-281.993.199,86</b>	<b>3.312.819.589,11</b>	<b>843.615.992,90</b>	<b>4.156.435.582,01</b>	<b>100,00%</b>

En el Anexo 2, se detalla la Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayuntamiento de Madrid y los OOOA por programas presupuestarios y Áreas de Acción 2014 (datos consolidados con eliminaciones a Empresas).

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

**Presupuesto de las Empresas Municipales por Áreas de Acción (2014)**

SOCIEDAD	GASTOS (1)	INVERSIONES (2)	Gastos + Inversiones	AREA DE ACCIÓN	Gastos + Inversiones
MADRID DESTINO CULTURA				CULTURA	39.449.508,00 €

TURISMO Y NEGOCIO	63.337.032,00 €	1.299.552,00 €	64.636.584,00 €	DEPORTES	485.003,43 €
				TURISMO	15.498.972,31 €
				ADMON DE LA CIUDAD	9.203.100,26 €
EMPRESA MUNICIPAL DE LA VIVIENDA Y SUELO DE MADRID	68.953.087,75 €	12.733.333,00 €	81.686.420,75 €	VIVIENDA	81.686.420,75 €
EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES	489.027.823,80 €	3.688.824,44 €	492.716.648,24 €	MOVILIDAD Y TRANSPORTES	492.716.648,24 €
MADRID CALLE-30	111.947.628,78 €	2.488.799,50 €	114.436.428,28 €	MOVILIDAD Y TRANSPORTES	114.436.428,28 €
CLUB DE CAMPO VILLA DE MADRID	20.149.935,43 €	2.154.469,03 €	22.304.404,46 €	DEPORTES	22.304.404,46 €
MERCAMADRID	19.475.521,33 €	1.140.112,07 €	20.615.633,40 €	DESARROLLO ECONÓMICO Y TECNOLÓGICO	20.615.633,40 €
EMPRESA MIXTA DE SERVICIOS FUNERARIOS	46.265.691,77 €	954.182,00 €	47.219.873,77 €	SALUD	47.219.873,77 €
<b>TOTALES</b>	<b>819.156.720,86 €</b>	<b>24.459.272,04 €</b>	<b>843.615.992,90 €</b>		<b>843.615.992,90 €</b>

**(1).**- Capítulos 1 a 5 pto advo **(2).**- Capitulo 6 y 7 pto advo

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

Áreas de Acción	2011		2012		2013		2014	
	Presupuesto	%	Presupuesto	%	Presupuesto	%	Presupuesto	%
Cohesión Social	26.069.001,43 €	0,55%	15.868.905,56 €	0,37%	14.561.120,51 €	0,35%	14.738.247,39 €	0,35%
Cultura	219.698.397,12 €	4,65%	130.104.504,99 €	3,07%	107.837.466,13 €	2,61%	114.948.619,34 €	2,77%
Deporte	169.686.175,62 €	3,59%	146.876.696,88 €	3,47%	138.650.871,08 €	3,36%	148.542.896,77 €	3,57%
Desarrollo Económico y Tecnológico	140.379.805,86 €	2,97%	116.169.792,37 €	2,74%	101.062.876,91 €	2,45%	62.012.690,74 €	1,49%
Educación y Juventud	92.971.120,16 €	1,97%	88.107.698,07 €	2,08%	84.012.423,73 €	2,03%	83.714.084,24 €	2,01%
Empleo	56.457.236,09 €	1,19%	37.325.195,85 €	0,88%	21.040.406,64 €	0,51%	25.108.613,05 €	0,60%
Espacios Públicos	159.773.196,59 €	3,38%	133.124.768,04 €	3,15%	94.336.036,91 €	2,28%	118.188.006,64 €	2,84%
Infraestructuras	23.215.234,12 €	0,49%	-	-	-	-	-	0,00%
Internacionalización	3.746.222,90 €	0,08%	3.122.166,53 €	0,07%	2.093.574,97 €	0,05%	1.657.579,38 €	0,04%
Medio Ambiente	771.629.570,00 €	16,31%	741.754.977,67 €	17,53%	694.739.307,67 €	16,81%	682.728.175,93 €	16,43%
Movilidad y Transportes	945.910.854,43 €	20,00%	823.005.691,56 €	19,45%	906.744.220,89 €	21,94%	885.675.158,95 €	21,31%
Relación con la Ciudadanía	24.387.728,54 €	0,52%	30.891.485,46 €	0,73%	29.494.577,14 €	0,71%	31.293.433,13 €	0,75%
Salud	138.013.262,28 €	2,92%	129.777.130,05 €	3,07%	125.225.020,85 €	3,03%	124.447.772,83 €	2,99%
Seguridad y Emergencias	530.242.625,74 €	11,21%	479.048.254,41 €	11,32%	514.491.714,71 €	12,45%	517.021.842,68 €	12,44%
Servicios Sociales	293.276.474,62 €	6,20%	293.878.090,76 €	6,94%	289.313.554,77 €	7,00%	296.620.622,10 €	7,14%
Turismo	27.157.710,88 €	0,57%	21.790.368,00 €	0,51%	21.008.413,00 €	0,51%	15.498.972,31 €	0,37%
Urbanismo	164.836.031,03 €	3,49%	114.590.420,64 €	2,71%	152.433.665,86 €	3,69%	154.683.486,66 €	3,72%
Vivienda	213.174.456,07 €	4,51%	176.342.310,05 €	4,17%	137.052.039,53 €	3,32%	121.309.329,10 €	2,92%
Administración de la Ciudad	728.949.728,11 €	15,41%	750.621.309,78 €	17,74%	697.847.036,98 €	16,89%	758.246.050,77 €	18,24%
<b>Total</b>	<b>4.729.574.831,60 €</b>	<b>100,00%</b>	<b>4.232.399.766,68 €</b>	<b>100,00%</b>	<b>4.131.944.328,28 €</b>	<b>100,00%</b>	<b>4.156.435.582,01 €</b>	<b>100,00%</b>

## I.4. Sistema de Cartas de Servicios

Tal como se establece en su Preámbulo el *Acuerdo de 25 de junio de 2009 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, por el que se regula el Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid*, los principios de confianza legítima, transparencia, información, equidad y participación activa han de inspirar la actuación de todas las administraciones pero, especialmente de la Administración Local como la organización prestadora de servicios más próxima a la ciudadanía.

En el proceso de modernización y racionalización de la Administración local, en un contexto de continuos cambios culturales y normativos, la cultura organizativa orientada a la ciudadanía e inspirada en modelos tanto de **transparencia y 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.

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 (la ciudadanía es la destinataria de los servicios objeto de la carta), internas (las unidades y/o el personal del Ayuntamiento son los destinatarios de los servicios objeto de la carta) y mixtas: (los destinatarios de los servicios objeto de la carta son tanto la ciudadanía como las unidades y/o el personal del Ayuntamiento).

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 que comportan.
- 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 establecen 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 2014		
	Carta de Servicios	Fecha de aprobación
1	Centros de Apoyo a las Familias (48)	23-01-2014
2	Control y Prevención de Plagas (49)	20-02-2014
3	Cita Previa de Línea Madrid (50)	29-05-2014
4	Registro (51)	29-05-2014
5	Educación Social (52)	18-06-2014

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).

Transcurrido un año desde la aprobación de las Cartas 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. 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 2014 y sobre la base de los resultados de ese año, se evalúan todas las siguientes Cartas:

Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2006		
	Aprobación	Evaluación 2014
1. SAMUR-Protección Civil	18-05-2006	05-05-2015
2. Teléfono 010 Línea Madrid	8-05-2006	23-03-2015
3. Sugerencias y Reclamaciones Tributarias	18-05-2006	Derogada en 2012
4. Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud	1-06-2006	Derogada en 2012
5. Bomberos	13-07-2006	05-05-2015
6. Fomento del Asociacionismo	20-07-2006	31-03-2015
7. Servicios Deportivos	20-07-2006	31-03-2015
8. Atención al Menor de Policía Municipal	28-09-2006	31-05-2015 Con observaciones
9. Clases y Escuelas Deportivas	26-10-2006	31-03-2015
10. Actividades de Competición Deportiva	26-10-2006	31-03-2015
11. Medicina Deportiva	26-10-2006	31-03-2015
Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2007		
12. Atención Integral al Contribuyente	4-01-2007	31-03-2015
13. Instituto de Adicciones	8-02-2007	17-03-2015
14. Atención e Información Turística	26-04-2007	07-04-2015
15. Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid	24-05-2007	31-03-2015

16.	Agentes de Movilidad	29-11-2007	09-03-2015 Con observaciones
<b>Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2008</b>			
17.	Oficina Municipal de Información al Consumidor	05-06-2008	27-03-2015
18.	Atención a la Ciudadanía de la Policía Municipal de Madrid	18-06-2008	21-05-2015
19.	Servicio de Teleasistencia Domiciliaria	10-07-2008	18-02-2015
20.	Padrón de Habitantes	26-12-2008	Sin evaluar (I)
21.	Información Estadística	26-12-2008	Sin evaluar (I)
<b>Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2009</b>			
22.	Agencia para el Empleo	22-01-2009	24-04-2015
23.	Red de Bibliotecas Municipales	16-04-2009	09-04-2015
24.	Salud Pública en materia de Protección Animal	30-04-2009	15-04-2015
25.	Secretaría General Técnica de Seguridad y Movilidad	2-07-2009	30-04-2015
26.	Atención al Turista Extranjero	22-10-2009	07-04-2015
27.	Visitas Guiadas Oficiales	22-10-2009	07-04-2015
28.	Calidad del Aire	17-12-2009	30-03-2015
<b>Evaluación de Cartas de Servicios aprobadas en 2010</b>			
29.	Centros de Día	08-04-2010	11-02-2015
30.	Red Municipal de Información Juvenil	29-04-2010	Derogada en 2015
31.	Centros de Servicios Sociales	15-07-2010	23-03-2015
32.	Brotos y Alertas Alimentarias en Salud Pública	22-07-2010	02-03-2015
33.	Portal Web Municipal	09-09-2010	23-03-2015
<b>Evaluación de Cartas de Servicios aprobadas en 2011</b>			
34.	Actividades Socioculturales	17-03-2011	15-04-2015
35.	Servicio de Ayuda a Domicilio	28-04-2011	25-02-2015
36.	Recogida y Tratamiento de Residuos	05-05-2011	31-03-2015
37.	Arbolado Urbano	12-05-2011	25-05-2015
38.	Actividades Sanitarias para la Prevención y Protección de la Salud en el Trabajo	19-05-2011	27-04-2015
39.	Salud Ambiental en Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda	07-07-2011	19-02-2015
<b>Evaluación de Cartas de Servicios aprobadas en 2012</b>			
40.	SAMUR Social	15-03-2012	24-04-2015
41.	Agencia de Gestión de Licencias → Agencia de Actividades	26-04-2012	16-06-2015
42.	Sugerencias y reclamaciones	10-05-2012	19-05-2015
<b>Evaluación de Cartas de Servicios aprobadas en 2013</b>			
43.	Parques y Jardines	13-03-2013	23-06-2015
44.	Actividades de Educación y Sensibilización Ambiental	13-03-2013	28-04-2015
45.	Centros de Mayores	13-03-2013	16-02-2015
46.	Gestión del Agua	20-03-2013	29-05-2015

47. Centros de Atención a la Infancia	05-09-2013	30-03-2015
<b>Evaluación de Cartas de Servicios aprobadas en 2014</b>		
48. Centros de Apoyo a las Familias	23-01-2014	01-04-2015
49. Prevención y Control de Plagas	20-02-2014	02-06-2015
50. Cita Previa	29-05-2014	31-03-2015
51. Registro	29-05-2014	27-03-2015
52. Educación Social	18-06-2014	27-03-2015

(1) Sin evaluar al cerrarse este Informe. Ver Adenda

Así pues, una vez recopilados los **datos 2014**, 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, publica los cambios pertinentes en la aplicación del Observatorio de la Ciudad, en la **web municipal**, tanto en el **Portal de Transparencia** como en la **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 3.)

<b>Indicadores del Sistema de Cartas de Servicios 2014</b>	
Cartas de Servicios aprobadas (Indicador de acción de SIGE e indicador de POG)	52
Compromisos de calidad de las Cartas de Servicios (Indicador de acción de SIGE)	529
Grado de cumplimiento de los compromisos recogidos en las Cartas de Servicios (Indicador estratégico de SIGE e indicador de POG) Meta: 90	86,84% (3)
Áreas de mejora implantadas (indicador de POG) Meta: 40	165 (3)

(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 evaluó la Carta de Servicios de Gestión del Agua (3) No se evaluaron las Cartas de Servicios de Padrón y Estadística

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>).



Dando un paso más en el marco de la estrategia hacia una gestión excelente basada en estándares de calidad reconocidos y sustentada en el compromiso de todos los agentes con sus valores y objetivos de servicio público, en 2014 se inicia el **proceso de certificación con la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) tanto de las Cartas de Servicios aprobadas, como del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento**, de acuerdo con la Norma UNE 93200 de Cartas de Servicios y el Reglamento Particular del Certificado AENOR de Conformidad para Cartas de Servicios y conforme a la siguiente programación:



- 2014 -> certificación de 16 Cartas de Servicios y del Sistema de Cartas de Servicios impulsado y gestionado por la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano.
- 2015 -> certificación de 20 Cartas de Servicios más, y seguimiento de las ya certificadas y del Sistema implantado.
- 2016 -> certificación de 18-20 Cartas de Servicios mas, y seguimiento de las ya certificadas y del Sistema implantado.

Estas certificaciones se obtienen después de una rigurosa auditoría en la que AENOR verifica que las Cartas del Ayuntamiento cumplen con los requisitos de la norma UNE 93200, tanto en lo referente a su contenido, como a sus procesos de elaboración, seguimiento y revisión/evaluación. La certificación prevé además la realización, en aquellas Cartas donde sea posible, de inspecciones de cliente misterioso que validen la prestación del servicio desde el punto de vista del ciudadano.

Como resultado del proceso seguido, en diciembre de 2014 tanto el Sistema de Cartas del Ayuntamiento como las 16 Cartas de Servicios auditadas, reciben los correspondientes Certificados: el Certificado AENOR Conform y los Certificados AENOR N de Servicio, con una vigencia de tres años y con el correspondiente derecho de uso de la marca AENOR.



El Ayuntamiento de Madrid se convierte en la primera Administración pública que audita y certifica el Sistema de Gestión de sus Cartas de Servicios, lo que supone una garantía de que las Cartas del Ayuntamiento no son simples folletos divulgativos de los servicios prestados, sino auténticos compromisos con los ciudadanos.

El desarrollo y resultado del proceso de certificación de las Cartas, fue el eje central en torno al cual se desarrolló la **VII Jornada anual de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid**, celebrada en el Museo de San Isidro el 11 de diciembre. Una vez más, esta jornada de intercambio de experiencias permitió hacer balance del camino recorrido en este Proyecto y compartir el interés común por alcanzar niveles cada vez mayores de calidad y de excelencia en la atención a los ciudadanos de Madrid.

## 1.5. Sistema de Evaluación de la Percepción Ciudadana

El Sistema de Evaluación de la Percepción Ciudadana tiene como finalidad recoger la opinión de los ciudadanos respecto a aquellas áreas de actuación municipal que los ciudadanos consideran como prioritarias, identificar sus necesidades, conocer las expectativas de los usuarios acerca de los aspectos esenciales de los servicios, y evaluar el grado satisfacción de los ciudadanos con dichos servicios. Los estudios de percepción ciudadana realizados en el Ayuntamiento de Madrid se recopilan en el [Banco de Estudios](#) que gestiona el Observatorio de la Ciudad y que incorpora todos los estudios 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**. Se trata de una encuesta que se realiza cada dos años, correspondiendo la última edición de la misma al año 2014.
- **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. Los estudios sectoriales se dividen en cuatro grupos:
  - **Estudios de satisfacción de usuarios**: son estudios dirigidos a evaluar la satisfacción de los usuarios con determinados servicios, actividades o actuaciones municipales específicas que prestan los distintos órganos municipales del Ayuntamiento de Madrid. En su mayor parte se trata de estudios que se han realizado siguiendo una metodología rigurosa en cuanto al procedimiento de diseño muestral, recogida de la información y explotación de los resultados y están enfocados a la detección de oportunidades de mejora.
  - **Estudios para el análisis de situación y necesidades**: tienen por finalidad analizar las necesidades de los usuarios potenciales de los servicios o establecer un diagnóstico de la situación que permita un abordaje más adecuado en las actuaciones municipales. Son estudios que se basan en datos recogidos mediante técnicas cuantitativas y cualitativas, obteniendo datos primarios o extrayéndolos de fuentes secundarias.

- **Consultas ciudadanas:** son un sistema de participación individual, para que los vecinos den voz a sus intereses en la formulación y propuesta de políticas municipales relacionadas con los equipamientos y servicios municipales, los planes de acción de los distritos, etc.
- **Otros Estudios:** estudios de diversa naturaleza que no se ajustan a ninguna de las tipologías anteriores y que permiten obtener información para una mejor definición de los servicios y gestión de los mismos.

La Encuesta de Calidad de Vida en la Ciudad y Satisfacción con los Servicios Públicos se realiza desde el Observatorio de la Ciudad para garantizar que institucionalmente se de respuesta a lo establecido en el artículo 69 del Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana en el que se determina que "con objeto de recoger adecuadamente la demanda de necesidades de los ciudadanos se llevarán a cabo sondeos de opinión y encuestas de satisfacción que permitan conocer la percepción que tienen los ciudadanos acerca de los servicios públicos". En el año 2014 se ha realizado la sexta edición de esta encuesta habiéndose entrevistado a 2.520 mayores de 16 años residentes en el municipio de Madrid.

<b>Ficha técnica de la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos 2014</b>	
<b>Objetivos</b>	Recoger información sobre <ul style="list-style-type: none"> <li>• La satisfacción de vivir en Madrid y la calidad de vida en la ciudad</li> <li>• Los principales problemas de la ciudad (Agenda Pública)</li> <li>• Conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos con las actuaciones, equipamientos y servicios públicos, así como el uso y la adecuación de los mismos.</li> <li>• Conocer el grado de información que tienen los ciudadanos sobre los asuntos municipales y la valoración que otorgan al Ayuntamiento en materia de trnsparencia.</li> <li>• Conocer el grado de participación de los ciudadanos en los asuntos municipales, así como la prioridad en el gasto público.</li> </ul>
<b>Órgano promotor</b>	Observatorio de la Ciudad.
<b>Ámbito geográfico</b>	Municipio de Madrid.
<b>Universo.Ámbito poblacional</b>	Según las cifras de Padrón a 1 de enero de 2014. Encuesta dirigida a residentes, sean nacionales o extranjeros, mayores de 16 años, que estén empadronados o no, que vivan habitualmente en la ciudad de Madrid la mayor parte del año, desde al menos 6 meses antes de la fecha de la encuesta.
<b>Muestreo</b>	Muestreo aleatorio estratificado por distrito municipal con afijación aproporcional por distrito; 120 encuestas por distrito. Las unidades de primera etapa son los distritos, las de segunda, las secciones censales seleccionadas aleatoriamente dentro de cada distrito, y las unidades de última etapa son las personas seleccionadas por cuotas de edad y sexo (rutas aleatorias).
<b>Técnica de recogida de información</b>	Presencial en el domicilio del entrevistado. En cuestionario electrónico, estructurado y precodificado con algunas preguntas abiertas.
<b>Tamaño y error muestral</b>	2.520 encuestas. Para un nivel de confianza del 95,5% (dos sigmas), $p=q=50\%$ , el error es de $\pm 2,0\%$ para el conjunto de la muestra y de $\pm 9,1\%$ para cada uno de los distritos, en el supuesto de muestreo aleatorio simple.
<b>Ponderación</b>	Sí, en función del distrito, el sexo y la edad del informante, según las cifras de Padrón a 1 de enero de 2014.
<b>Pretest</b>	Previo al trabajo de campo de la encuesta se realizó un pretest de 120 encuestas entre el 21 y el 25 de abril de 2014.
<b>Fecha del trabajo de campo</b>	Del 9 de mayo al 30 de junio de 2014.
<b>Trabajo de campo realizado por</b>	IMAGINA T EUROPA SIGMA-DOS, S.L

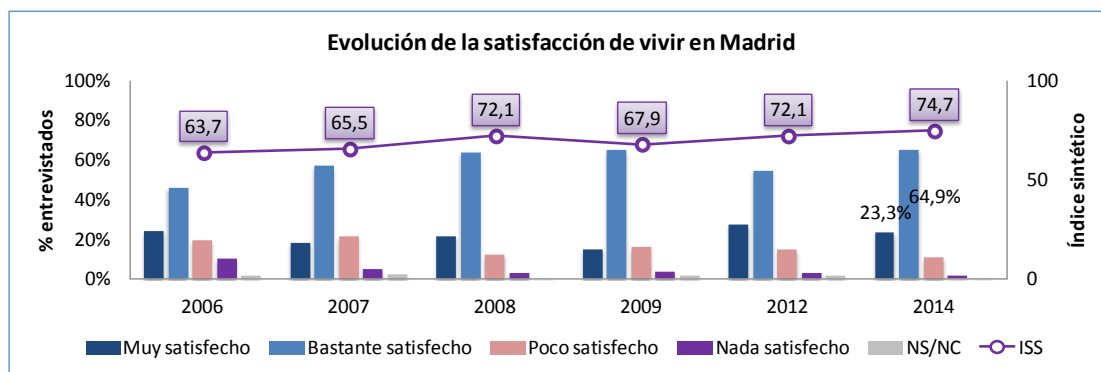
<b>Expediente de contratación</b>	300/2013/01448, a través de procedimiento por concurso abierto
<b>Importe</b>	44.649 euros, iva incluido

En este capítulo de la Memoria se presentan los resultados de las valoraciones ciudadanas referidas a temas generales; los resultados de las cuestiones relacionadas con las diferentes Áreas de Acción municipales se presentan en el Capítulo 3.

### ■ Satisfacción de vivir en Madrid

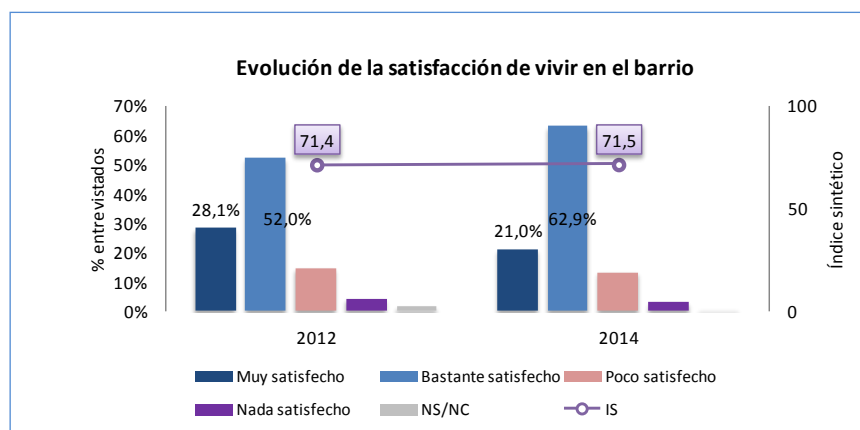
El 88,2% de las personas entrevistadas están muy o bastante satisfechas de vivir en Madrid en 2014. El resultado del indicador que mide la satisfacción de vivir en la ciudad de Madrid, que alcanza una puntuación de 74,7 en una escala de 0 a 100, sigue aumentando con respecto a ediciones anteriores: dos puntos con respecto a la encuesta de 2012 y 11 puntos si se compara con la del año 2006.

#### Evolución de la satisfacción de vivir en Madrid. Porcentaje de encuestados e índice sintético



La evolución del indicador de satisfacción de vivir en el barrio no presenta prácticamente cambios con respecto a la edición de la encuesta de 2012: pasa de 71,4 puntos en 2012 a 71,5 en 2014. El porcentaje de encuestados que se muestran bastante satisfechos de vivir en el barrio sube con respecto a la edición de 2012 pero baja ligeramente el de los que se muestran muy satisfechos.

#### Evolución de la satisfacción de vivir en el barrio. Porcentaje de encuestados e índice sintético

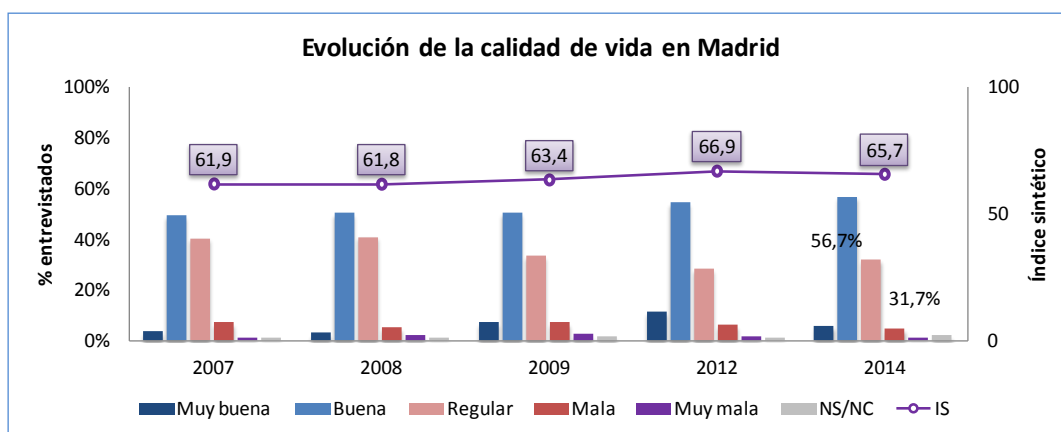


## ■ Calidad de vida en la ciudad de Madrid

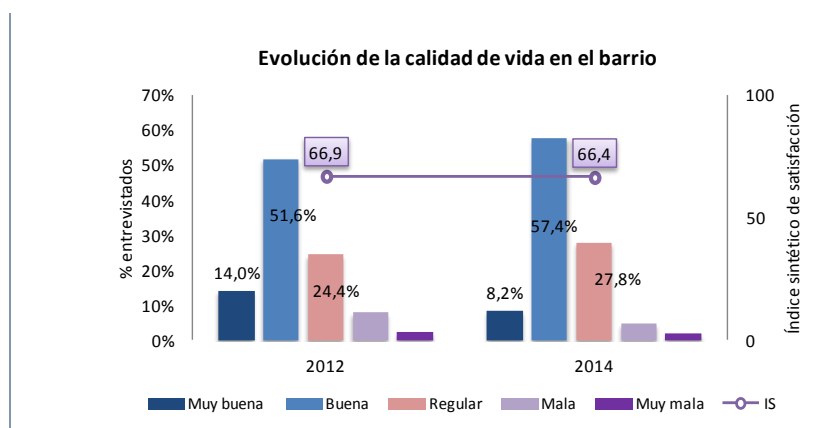
El 62% de las personas entrevistadas opinan que la calidad de vida en Madrid es buena o muy buena, frente al 4,5% que creen que es mala o muy mala.

El indicador de la calidad de vida en la ciudad de Madrid se sitúa en 65,7 puntos, descendiendo 1,2 puntos con respecto a la edición de 2012. El indicador de la calidad de vida en el barrio desciende también pero en menor medida, pasando de 66,9 en la edición de 2012 a 66,4 en la de 2014.

### Evolución de la calidad de vida en Madrid. Porcentaje de encuestados e índice sintético

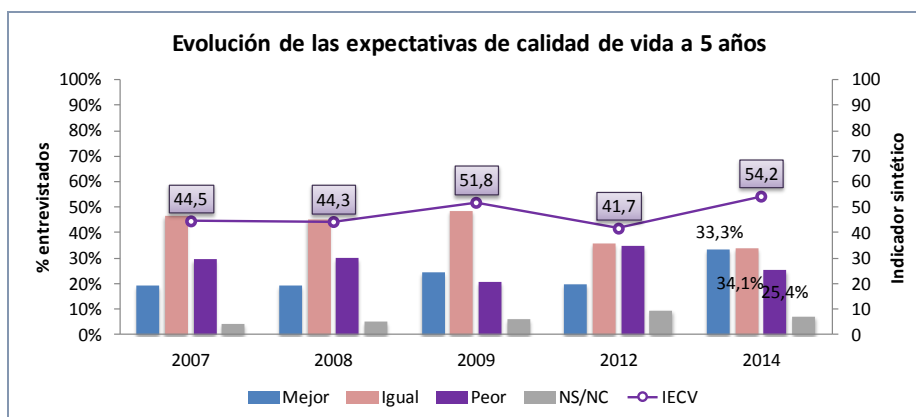


### Evolución de la calidad de vida en el barrio. Porcentaje de encuestados e índice sintético



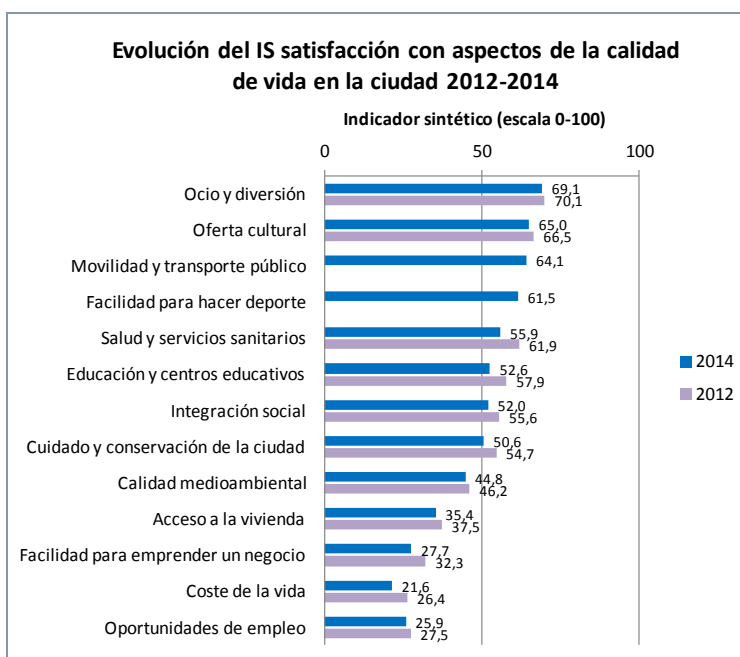
La expectativas de calidad de vida mejoran de cara a los próximos 5 años, después de varios años de crisis. El indicador sintético de expectativas de calidad de vida en la ciudad registra un incremento de 12,5 puntos respecto a 2012, en que las perspectivas eran peores. Un tercio de los entrevistados (33,3%) cree que la calidad de vida en los próximos 5 años será mejor en Madrid frente a una cuarta parte (25,4%) que espera un empeoramiento.

### Evolución de las expectativas de calidad de vida. Porcentaje de encuestados e índice sintético



El indicador de satisfacción con los distintos aspectos de la calidad de vida en la ciudad desciende en general respecto a 2012. Los ámbitos más afectados por este descenso han sido la salud y los servicios sanitarios, la educación y los centros educativos, el coste de la vida y la facilidad para emprender un negocio. En 2014 se mantiene el orden en el ranking de los ámbitos de calidad de vida en la ciudad: el ocio y la diversión junto con la oferta cultural son los mejor valorados. A ellos se unen los aspectos relativos a la movilidad y a la facilidad para hacer deporte, incluidos en 2014. Continúan en los últimos lugares el coste de la vida, las oportunidades de empleo y la facilidad para emprender un negocio.

#### Evolución del IS satisfacción con diversos aspectos de la calidad de vida en la ciudad 2012-2014

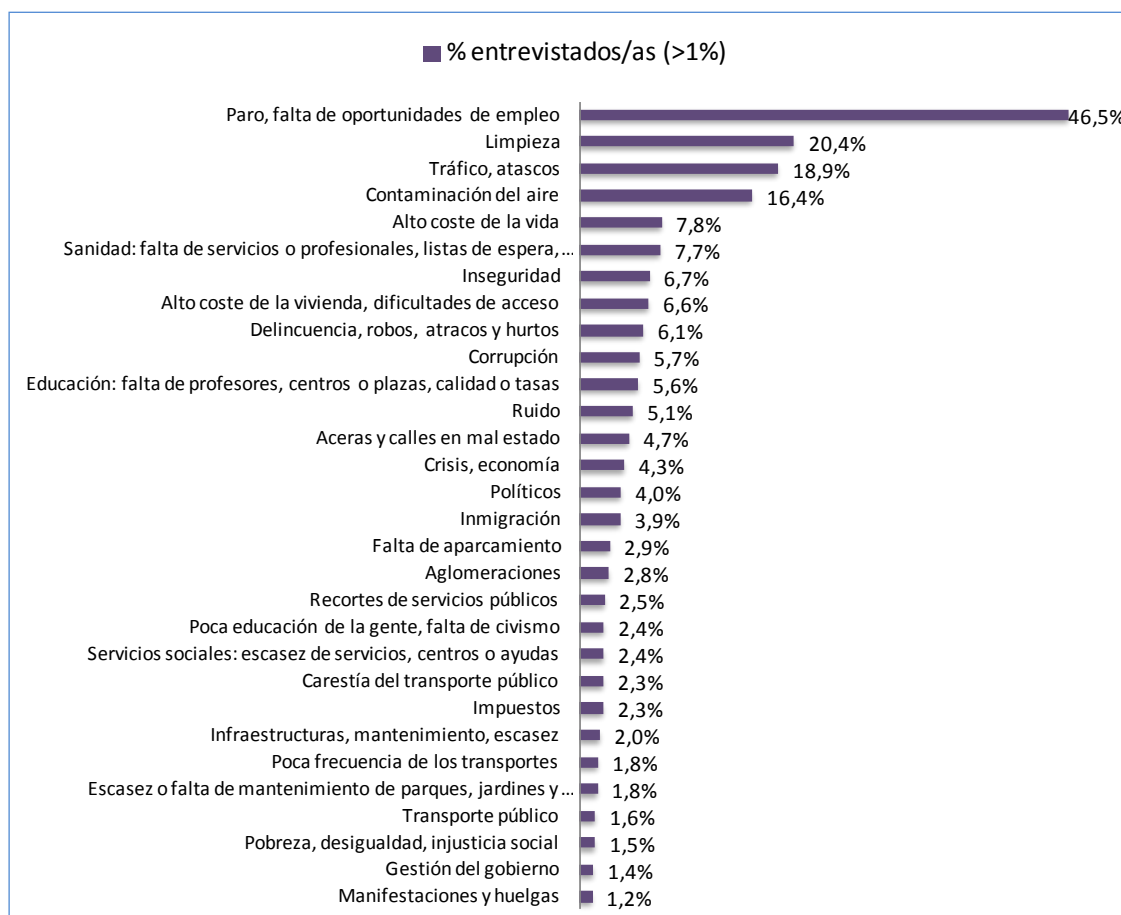


#### ■ Principales problemas de la ciudad (Agenda pública)

Uno de los objetivos fundamentales de la encuesta es conocer lo que al parecer de los ciudadanos son los principales problemas de la ciudad, es decir, aquellas cuestiones que han de formar parte de la agenda de los poderes públicos con prioridad para ser resueltas.

En opinión de los ciudadanos, el primer problema de la ciudad es el paro y la falta de oportunidades para el empleo. El segundo problema es la limpieza de la ciudad. En tercer y cuarto lugar se sitúan dos de los problemas de las grandes ciudades: el tráfico y la contaminación. La inseguridad se coloca en 6º lugar, aunque en 8º lugar se sitúan específicamente la delincuencia, los robos, atracos y hurtos. Los problemas relacionados con los distintos sistemas de bienestar: sanidad, educación, vivienda, ocupan también lugares preeminentes en la agenda pública. Toman importancia los problemas relacionados con la situación política: corrupción, políticos, gestión del gobierno.

### Principales problemas de la ciudad. Agenda sociotrópica 2014



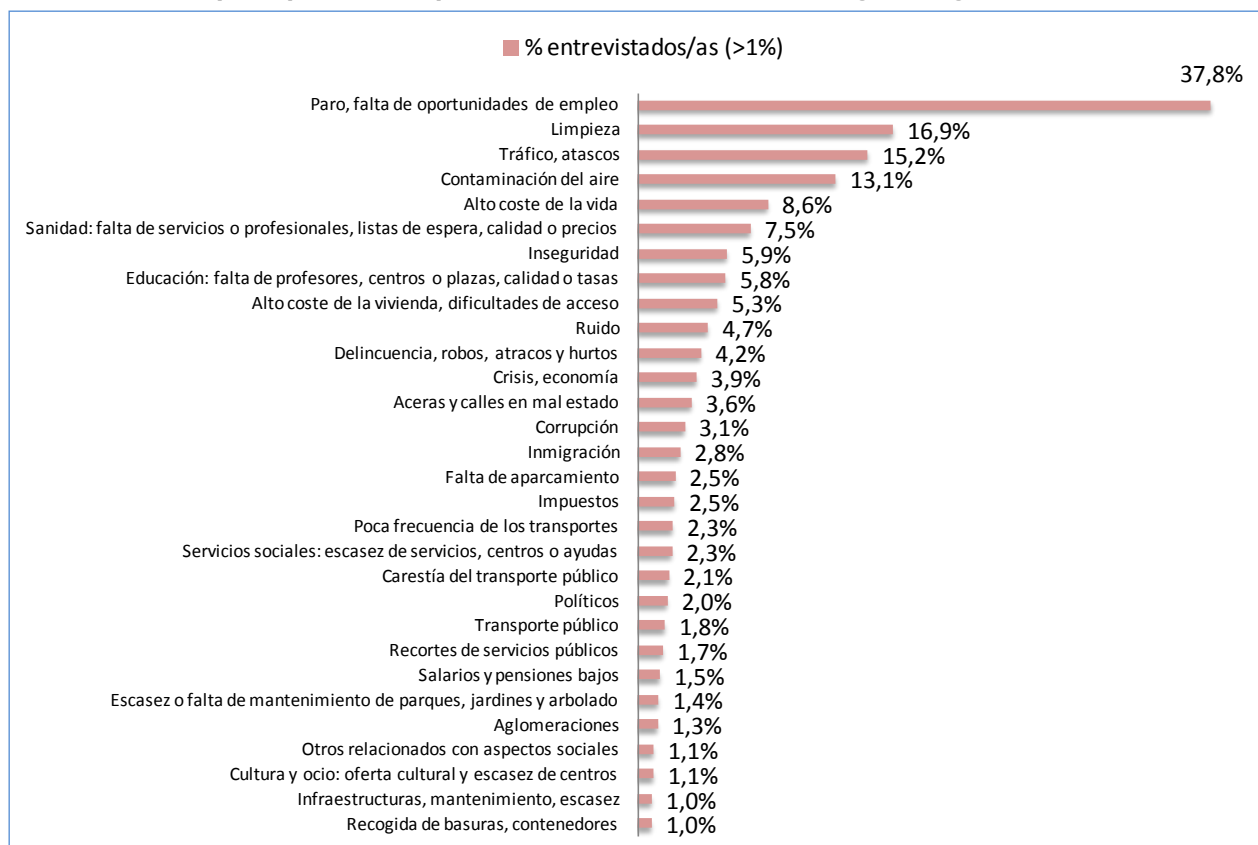
### Evolución de los 10 principales problemas de la ciudad

	2009	2012	2014
1	Trafico	Paro	Paro
2	Contaminación	Contaminación	Limpieza
3	Inseguridad	Tráfico	Tráfico
4	Paro	Inseguridad	Contaminación
5	Ruido	Coste de vida	Inseguridad
6	Obras	Limpieza	Coste de vida
7	Aglomeraciones	Vivienda	Sanidad
8	Limpieza	Ruido	Vivienda
9	Coste de vida	Carestía transporte	Corrupción
10	Transporte público	Inmigración	Educación

Nota: se ha revisado la clasificación de los problemas de los años 2009 y 2012 a fin de hacerla comparable a la clasificación de 2014.

La agenda egocéntrica, es decir, aquellos problemas que más afectan directamente a los ciudadanos, muestra prioridades muy similares a la agenda pública en cuanto a los principales problemas, aunque la intensidad percibida es menor.

### Principales problemas que más afectan a la ciudadanía. Agenda egocéntrica 2014



### Evolución de los 10 principales problemas que más afectan a los ciudadanos

	2009	2012	2014
1	Tráfico	Paro	Paro
2	Contaminación	Contaminación	Limpieza
3	Ruido	Inseguridad	Tráfico
4	Paro	Tráfico	Contaminación
5	Inseguridad	Coste de vida	Coste de vida
6	Obras	Limpieza	Sanidad
7	Limpieza	Ruido	Inseguridad
8	Impuestos	Carestía del transporte	Educación
9	Crisis	Vivienda	Vivienda
10	Coste de vida	Inmigración	Ruido

Nota: se ha revisado la clasificación de los problemas de los años 2009 y 2012 a fin de hacerla comparable a la clasificación de 2014.

Independientemente de la encuesta de calidad de vida, las distintas unidades del Ayuntamiento también realizan estudios sectoriales de diferente tipología, siendo los más numerosos los de satisfacción de usuarios con los servicios prestados. A lo largo del año 2014 se han realizado 47 estudios sectoriales de percepción ciudadana, cuya metodología y resultados pueden consultarse en el [Banco de Estudios de Percepción Ciudadana del Observatorio de la Ciudad](#).

**Estudios sectoriales del Sistema de Evaluación de la Percepción Ciudadana  
realizados en 2014**

Área de Acción	Estudios
Cultura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de usuarios de las bibliotecas municipales 2014</li> <li>• Evaluación Patrocinio Navidad</li> </ul>
Deporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de satisfacción de usuarios con las actividades de competición del Ayuntamiento de Madrid. Temporada 2013/2014</li> <li>• Encuesta de satisfacción de usuarios con los servicios deportivos municipales. 2014</li> <li>• Encuesta de satisfacción de usuarios con las prestaciones de medicina deportiva de los Centros Deportivos Municipales. 2014</li> <li>• Encuesta de satisfacción de los/as Directores/as de Centros Docentes en los que se desarrollan Escuelas Municipales de Promoción Deportiva. Temporada deportiva 2013_2014</li> <li>• Encuesta de satisfacción de usuarios del Programa de psicomotricidad infantil en los Centros Deportivos Municipales. Enero-febrero 2014</li> <li>• Encuesta de satisfacción de usuarios del Programa de Actividades Deportivas Municipales en la nieve. Ayuntamiento de Madrid 2014</li> </ul>
Desarrollo Económico y Tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta para la evaluación de indicadores de la carta de servicios de la OMIC relacionados con la valoración ciudadana del servicio correspondiente al ejercicio 2014</li> <li>• Clima empresarial de la ciudad de Madrid</li> <li>• Índice de Confianza del Consumidor Madrileño (ICCM)</li> </ul>
Empleo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio de la satisfacción de los alumnos formados con los Cursos de Formación financiados con fondos municipales impartidos durante el año 2014</li> <li>• Estudio de la satisfacción de los alumnos trabajadores formados con los programas de Formación y Empleo, (Programas de Formación en Alternancia PFA), financiados con fondos municipales impartidos durante el año 2014</li> <li>• Estudio de la satisfacción de los alumnos formados con los Cursos de Formación financiados por Fondos Europeos impartidos durante el año 2014</li> <li>• 'Sectorios económicos generadores de empleo' Año 2014. Medida 1.3.1 Plan de Empleo Joven 2011-2014</li> <li>• 'Perfiles ocupacionales más demandados. Jóvenes de 16 a 24 años. Año 2014' Medida 3.2.1 Plan de Empleo Joven 2011-2014</li> <li>• 'Personas con discapacidad Ciudad de Madrid. Paro y contratos' Medida 4.1.1 Plan 'Madrid incluye' 2014-2015</li> </ul>



Área de Acción	Estudios
Movilidad y transporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio de satisfacción de usuarios con el servicio de “Códigos azules” prestado por los Agentes de Movilidad</li> <li>• Valoración y aportación de medidas e ideas fuerza del Plan de Movilidad Urbana Sostenible (PMUS) de Madrid</li> <li>• Estudio sobre perfiles ciclistas en la ciudad de Madrid</li> </ul>
Relación con la Ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Villaverde Participa 2014</li> <li>• Usera Participa 2014</li> <li>• Ciudad Lineal Participa 2014</li> <li>• Estudio de satisfacción y expectativas sobre las Oficinas de Atención a la Ciudadanía – OAC- de Línea Madrid 2014</li> <li>• Estudio de satisfacción de los usuarios del teléfono 010 de Línea Madrid 2014</li> <li>• Estudio de satisfacción de usuarios del servicio <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a> y del canal Twitter@lineamadrid 2014</li> <li>• Estudio de satisfacción de usuarios del servicio de Cita Previa</li> </ul>
Salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio descriptivo de la satisfacción de los usuarios del Departamento de Salud Laboral – Fabiola de Mora y Aragón. Año 2014</li> <li>• Estudio descriptivo de la satisfacción de los usuarios que han utilizado la Oficina de Atención al Ciudadano de Madrid Salud (OAC) durante el año 2014</li> <li>• Estudio descriptivo de la satisfacción de los usuarios que han utilizado el servicio de toma de muestras de aguas durante el año 2014</li> <li>• Centro de Prevención del deterioro cognitivo. Encuesta de satisfacción de usuarios y acompañantes</li> <li>• Estudio descriptivo de la satisfacción de los usuarios del Centro de Protección Animal (CPA). Año 2014</li> <li>• Características sociodemográficas de las personas con conducta acumuladora/trastorno por acumulación (Síndrome de Diógenes) en la ciudad de Madrid. Serie de casos</li> </ul>
Seguridad y Emergencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de valoración de atención personalizada en la Oficina de Atención al Ciudadano de la Agencia de Actividades</li> <li>• Informe anual de satisfacción de clientes externos. Calidad percibida en relación a la accesibilidad. SAMUR-Protección Civil</li> <li>• Informe anual de satisfacción de usuarios. Calidad percibida en relación a la asistencia. SAMUR-Protección Civil</li> </ul>
Servicios Sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio sobre expectativas y satisfacción con los servicios de Promoción del Envejecimiento Activo</li> <li>• Estudio de satisfacción con el servicio de Productos de Apoyo</li> <li>• Estudio de satisfacción con el programa Cuidar al Cuidador</li> <li>• Estudio de satisfacción del servicio de Lavandería Domiciliaria</li> <li>• Estudio de satisfacción con el servicio de Teleasistencia</li> <li>• Estudio de satisfacción de usuarios del servicio de Comidas a Domicilio</li> <li>• Estudio de satisfacción con el Programa de Ejercicio al Aire Libre</li> <li>• Estudio de satisfacción de usuarios del servicio Respiro Familiar</li> <li>• Recuento nocturno de personas sin hogar que pernoctan en las calles de la ciudad de</li> </ul>

Área de Acción	Estudios
	Madrid y en los centros de acogida en una de las noches del año 2014
Urbanismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de Renovación de la Plaza de España</li> <li>• Revisión Plan General Ordenación Urbana Madrid</li> </ul>

## 1.6. Sistema de Sugerencias y Reclamaciones

El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid garantiza el ejercicio del **derecho de los ciudadanos** e instituciones, públicas o privadas, a participar en la gestión pública, permitiéndoles presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados y reclamaciones por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, garantizándoles una respuesta rápida a las cuestiones planteadas. Gracias a él, la Administración municipal: ■ Conoce la opinión de la ciudadanía sobre los servicios prestados, ajustando las políticas públicas a sus preferencias y demandas. ■ Identifica las áreas de mejora y aspectos de la Administración municipal que, en opinión de la ciudadanía, presentan un funcionamiento deficiente. ■ Fomenta la comunicación entre la ciudadanía y la Organización municipal, garantizando una respuesta rápida, personalizada y adecuada a sus demandas. ■ Promueve una imagen de Administración municipal cercana y que escucha las necesidades y expectativas de los ciudadanos, dispuesta a mejorar en aquellos aspectos que éstos consideren necesarios. ■ Desarrolla una cultura para la participación ciudadana que amplíe la visión e intervención de éstos en los asuntos municipales.

El Ayuntamiento de Madrid implanta su Sistema de Sugerencias y Reclamaciones en 2005, iniciando el proyecto con la aprobación de la normativa que lo regula (*Decreto del Alcalde de 17 de enero de 2005, por el que se regula la Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid*), con el desarrollo e implantación de la aplicación informática que lo sustenta (SyR) y con la necesaria difusión y formación sobre la materia, realizando cada año una evaluación general del Sistema y un análisis tanto cuantitativo como cualitativo de las sugerencias y reclamaciones formuladas por los ciudadanos.

La normativa reguladora del Sistema se complementa con el *Decreto del Alcalde, de 24 de julio de 2006, por el que se crea el Observatorio de la Ciudad* y, especialmente, con el *Acuerdo, de 4 de diciembre de 2008, de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se aprueba el Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid*. (Véase en el Anexo 4.1 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*, actuaba como intermediaria entre el contribuyente y la Administración municipal, resolviendo todas aquellas cuestiones que éste formulase en materia de tributos. Sus actuaciones se recogen en la Memoria que anualmente elaboraba 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**, éstas 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 2014 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 2014 a 54.724 sugerencias, reclamaciones y felicitaciones:

Sugerencias y Reclamaciones. Total 2014	
Sistema General SyR	40.920
Sugerencias y Reclamaciones tributarias	5.109
Empresas Públicas	8.695
<b>TOTAL</b>	<b>54.724</b>

Sugerencias y Reclamaciones. Evolución anual							
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Sistema General SyR	23.704	32.897	31.626	37.675	29.867	34.008	40.920
Sug. y Reclam. Tributaria (incluye Pet. Información)	2.600	3.910	4.707	3.898	3.930	4.516	5.109
Empresas Públicas	18.020	15.457	18.336	13.317	8.431	7.931	8.695
<b>TOTAL</b>	<b>44.324</b>	<b>52.264</b>	<b>54.659</b>	<b>54.890</b>	<b>42.228</b>	<b>46.455</b>	<b>54.724</b>

Sugerencias y Reclamaciones. Materias (%)							
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
I.- Cohesión Social (I)	(I)	0,01	0,01	0,00	0,05	0,06	0,03

Sugerencias y Reclamaciones. Materias (%)							
2.- Cultura	2,12	2,51	2,29	2,94	3,32	2,69	3,03
3.- Deporte	5,65	7,78	7,09	7,04	<b>8,14</b>	7,73	6,82
4.- Desarrollo Económico y Tecnológico	0,53	0,52	0,39	0,37	0,59	0,55	1,11
5.- Educación y Juventud	0,95	0,77	0,91	0,44	1,82	1,41	0,75
6.- Empleo	0,09	0,23	0,34	0,25	0,44	0,20	0,17
7.- Espacios Públicos	<b>10,48</b>	<b>6,03</b>	<b>9,81</b>	<b>9,42</b>	<b>8,21</b>	7,48	7,26
8.- Internacionalización	0,02	0	0	0,01	0,00	0,00	0,00
9.- Medio Ambiente	<b>14,22</b>	<b>15,60</b>	<b>16,08</b>	<b>23,12</b>	<b>19,60</b>	<b>22,77</b>	<b>20,25</b>
10.- Movilidad y Transportes	<b>36,45</b>	<b>34,19</b>	<b>27,95</b>	<b>31,87</b>	<b>28,30</b>	<b>26,50</b>	<b>35,83</b>
11.- Relación con la Ciudadanía	3	3,54	2,85	2,67	3,34	3,27	3,14
12.- Salud	1,96	1,24	1,29	1,24	1,98	1,64	1,86
13.- Seguridad y Emergencias	4,50	3,23	4,31	5,41	6,61	4,94	3,31
14.- Servicios Sociales	2,08 (1)	9,39	2,76	2,93	3,32	6,49	2,99
15.- Turismo	0,06	0,12	0,15	0,23	0,11	0,11	0,11
16.- Urbanismo	2,79	1,94	1,89	2,88	3,30	3,04	3,10
(3)Infraestructuras	0,52	0,86	0,43	0,46			
17.- Vivienda	7,45	3,45	<b>12,35</b>	0,94	0,93	0,83	0,25
18.- Administración de la Ciudad	7,13	8,45	9,06	7,76	<b>9,94</b>	<b>10,30</b>	<b>10,00</b>

(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:

**I. Cumplimiento de los objetivos fijados en la Carta de Servicios.** Respecto a **tiempo de respuesta**: la Carta de Servicios fija un objetivo de tiempo medio de respuesta de 35 días, objetivo que se ha cumplido pues en 2014 ha sido de 34,50 días hábiles contados desde la entrada de la solicitud, a pesar de haberse generado un incremento de un 19,50% de entrada.

El 34,17% de las SyR se han contestado en los 15 días hábiles siguientes a la interposición de la reclamación. El 61,39% se ha contestado antes de 35 días hábiles, cumpliéndose así el objetivo fijado de responder un 60%.

Respecto a la **calidad de las respuestas** y de los datos contenidos en la **encuesta de satisfacción**, el 61% considera el Sistema útil o muy útil; el 65% recomienda su utilización; y el 73,6% lo volvería a utilizar. Estos resultados

son superiores a lo marcado en la Carta que establece valores del 60, 60 y 70% respectivamente. En cuanto a la opinión expresa de claridad de respuesta, la puntuación obtenida ha sido de 5,48 puntos, en una escala de 0 a 10, frente a los 6 fijados como objetivo.

En relación a la percepción de utilidad y satisfacción de los ciudadanos con el servicio de sugerencias y reclamaciones, encontramos que un 41,5% se siente satisfecho o muy satisfecho con el servicio, frente al 44,8% que se siente insatisfecho o muy insatisfecho. La “facilidad de acceso para presentar una reclamación y para cumplimentar el formulario” son los dos aspectos con mayor satisfacción ya que el 70,50% de los encuestados están satisfechos. En el otro extremo el ámbito que generan más insatisfacción es el tiempo de respuesta, en el que el 48% no está satisfecho. Con respecto a la puntuación de Satisfacción Global media obtenida, conforme se ha comentado anteriormente, 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.

La puntuación de satisfacción general (escala de 0 a 10) en función de la percepción de resolución, es la siguiente: ■ resuelto totalmente: 7,78 puntos ■ resuelto parcialmente: 6,28 puntos ■ no resuelto: 2,63 puntos ■ no sabe: 5,71 puntos ■ no contesta: 5,50 puntos ■ satisfacción media total: 4,48 puntos

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 de 5,82.

Respecto a la percepción de utilidad, los resultados obtenidos han sido: ■ Utilidad: el 61% encuentra un servicio normal, útil o muy útil. ■ Fidelidad: el 74,2% de los encuestados manifiestan volver a utilizarlo. ■ Recomendación: el 65% recomendarían el servicio

Como ya se ha señalado en anteriores informes, debe tenerse en cuenta que las expectativas de los usuarios cuando utilizan un Sistema de Reclamaciones se centran, en muchos casos, en que se pueda modificar la gestión previa que ha motivado su reclamación; y en numerosas ocasiones esto no es posible al encontrarse el procedimiento condicionado por la normativa que aplica a su gestión o por 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.

**2. Coordinación con las unidades gestoras y la Agencia Tributaria Municipal de Madrid para continuar con la mejora de la gestión de las sugerencias y reclamaciones y su influencia en los servicios que presta el Ayuntamiento.** Con esta finalidad se han realizado, entre otras, las siguientes actividades:

- Actualización y elaboración de documentación disponible en la intranet municipal ayre general / Sugerencias y Reclamaciones.
- Soporte y apoyo técnico a nivel telefónico.
- Apoyo y asistencia técnica tanto en el uso de las herramientas informática (gestión y estadística) como en aspectos de procedimiento y organizativo.
- Reuniones presenciales con algunas unidades gestoras, con la misma finalidad que la facilitada telefónicamente, pero permitiendo así la participación de diversas personas intervinientes en la gestión.
- Formación y asistencia a las unidades gestoras que se han generado como consecuencia de las reorganizaciones municipales.

- Dos reuniones de trabajo, una de ellas específica con los Distritos, con participación de unas 80 personas en cada una de ellas, actores y responsables de las unidades gestoras, dirigida a promover el análisis de las SyR e implantación de mejoras derivadas de las mismas, así como a la elaboración de informes.
- Apoyo específico a los Distritos para el análisis de las SyR de su competencia con emisión de Informes, con carácter bimestral, de cada uno de los 21 Distritos
- Realización de una Jornada en el mes de junio, con asistencia de unas 80 personas presentando los resultados de gestión del año, evolución de la Carta de Servicios. Toda la documentación está disponible en la intranet municipal en ayre general en el canal específico de Sugerencias y Reclamaciones.

Por otra parte, en relación a la gestión y tramitación de las sugerencias y reclamaciones de ámbito tributario, en similitud con la gestión de las de ámbito general, la Oficina constituye la unidad gestora a la que le corresponde la adecuada tramitación, para ello, a pesar de realizar consultas en las aplicaciones tributarias disponibles, en numerosas ocasiones se precisa disponer de información que deben facilitar diferentes unidades de la Agencia Tributaria Municipal o de otros servicios tributarios municipales.

En este sentido se mantiene una coordinación continua 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 reclamaciones, cuya recepción y tramitación se enmarcan dentro de las competencias definidas de defensa de los derechos de los contribuyentes.

Asimismo se llevó a cabo una Jornada de Trabajo en el mes de junio con participación de los Directores de ambas unidades, a fin de analizar en profundidad los resultados de gestión, las materias y aspectos planteados por los ciudadanos, así como la identificación de elementos de mejora, siempre en el marco del cumplimiento de la normativa tributaria.

**3. Continuar con las acciones formativas de “Gestión de las sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos” destinadas a los empleados públicos del Ayuntamiento de Madrid que participan en el Sistema.** Durante el año 2014, se han realizado tres ediciones del mencionado curso, de 21 horas de duración, convocado a través del Instituto de Formación y Estudios de Gobierno Local de Madrid, en el que han participado 60 alumnos.

**4. Revisar las dos Cartas de Servicio,** la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones aprobada el 10 de mayo de 2012 y que afecta a 76 unidades administrativas y la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones de carácter Tributario, aprobada el 18 de mayo de 2006. Ambas fueron evaluadas en 2014 y en el proceso se consideró más conveniente integrar en una única Carta de Servicios tanto las dos anteriormente mencionadas, como la Carta de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud. Este proceso de unificación se realizó durante el mes de junio, se redactó un nuevo texto y fue aprobada por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 28 de agosto de 2014. El texto de la Carta de Servicios se encuentra publicado tanto en la intranet municipal como en la Web, accesible a través del especial informativo del Observatorio de la Ciudad y también en el de la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones.

**5. Mantener actualizados los canales de información a través de Web e Intranet.** Se han mantenido actualizados los contenidos tanto de la Web como de la Intranet ayre, pues ambos son una herramienta de gran importancia para los ciudadanos y usuarios internos. Dado el número de gestores syr resulta de especial relevancia la Intranet municipal como sitio común para obtener toda la información de uso y documentación precisa, tales como la Carta de Servicios, manuales y procedimientos, evaluación, información de jornadas, etc.

A continuación se recogen los **datos 2014 del Sistema General Sugerencias y Reclamaciones (SyRGeneral)**. Durante el año 2014 se han recibido un total de 63.349 entradas en el Sistema frente a las 44.651 de 2013, lo que supone un incremento de un 41,9%. 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 (AVISA) o demandas de servicio de Policía Municipal (SACPM). Después de estas operaciones, el total de SyR de carácter general asignadas a las unidades gestoras ha sido de 42.920, frente a las 34.008 de 2013, lo que ha supuesto un incremento de un 20,3%.

<b>Sistema General Sugerencias y Reclamaciones</b>						
<b>Entradas</b>						
	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Total entradas	40.056	39.234	46.636	39.163	44.651	63.349
Cambio de tipo en SyR (SyRTrib y peticiones información)	2.449	1.356	1.322	---	1.455	1.676
Avisos e Incidencias de Medio Ambiente (AVISA)	1.023	1.498	1.431	1.347	2.600	9.561
Demandas servicio Policía Municipal (SACPM)	---	---	---	---	---	1.544
Otras AA.PP. y Organizac.	1.643	1.826	2.202	3.264	2.255	1.986
No admitidas	1.093	1.396	1.492	3.510	2.970	4.249
SyR múltiples	951	1.532	2.514	---	1.363	3.413
<b>TOTAL SyR GENERAL</b>	<b>32.897</b>	<b>31.626</b>	<b>37.675</b>	<b>29.867</b>	<b>34.008</b>	<b>40.920</b>

Fecha de recogida de los datos: 31/03/2015

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

<b>Sistema General Sugerencias y Reclamaciones</b>							
<b>Tipos</b>							
	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Reclamación	17.892	26.297	25.410	30.022	22.942	26.985	32.756
Sugerencia	5.812	6.600	6.216	7.653	6.228	5.987	6.971
Felicitación	--- no se desagregaban los datos ---				697	1.036	1.193
<b>TOTAL SyR GENERAL</b>	<b>23.704</b>	<b>32.897</b>	<b>31.626</b>	<b>37.675</b>	<b>29.867</b>	<b>34.008</b>	<b>40.920</b>

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

Sistema General Sugerencias y Reclamaciones												
Firmas / Entradas												
	2009		2010		2011		2012		2013		2014	
	Firmas	Entradas	Firmas	Entradas	Firmas	Entradas	Firmas	Entradas	Firmas	Entradas	Firmas	Entradas
Reclam.	33.057	26.297	31.285	25.410	34.822	30.022	25.469	22.942	30.679	26.985	35.289	32.756
Suger.	6.941	6.600	7.061	6.216	8.426	7.653	6.349	6.228	6.041	5.987	7.191	6.971
Felicitaç.	--- no se desagregaban los datos ---						843	697	843	697	1.252	1.193
TOTAL SyR GRAL	<b>39.998</b>	<b>32.897</b>	38.346	<b>31.626</b>	43.248	<b>37.675</b>	32.661	<b>29.867</b>	37.830	<b>34.008</b>	43.732	<b>40.920</b>

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 2014 el canal utilizado mayoritariamente por los ciudadanos para formular sus sugerencias o reclamaciones ha sido nuevamente el telemático ([www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar)), con un total de 24.084 entradas, lo que representa el 58,9% del total; seguido del canal de atención telefónica (010-Línea Madrid) que con 11.230 atenciones, equivale al 27,4% del total. Por su parte, en atención presencial, -4.471 entradas equivalentes al 10,9%-, las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid canalizan el 8,3% mientras que el resto de Oficinas de Registro reciben el 2,6%. Por último, en la Oficina y en las Dependencias municipales se ha dado un alta de un 2,8% (1.135 entradas)

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.

Sistema General Sugerencias y Reclamaciones						
Canal de Entrada						
	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Telemático</b>				<b>18.293</b>	<b>19.628</b>	<b>24.084</b>
Internet	17.189	17.862	23.045	17.995	18.823	<b>22.161</b>
Correo electrónico	-	-	-	-	-	-
Fax	-	-	-	-	-	-
Internet móvil				298	805	1.923
<b>Teléfono</b>				<b>6.786</b>	<b>7.484</b>	<b>11.230</b>
Teléfono 010	7.162	8.432	9.476	6.786		



Sistema General Sugerencias y Reclamaciones Canal de Entrada						
<b>Presencial</b>				<b>4.617</b>	<b>5.132</b>	<b>4.471</b>
OAC'S Línea Madrid	5.067	3.397	3.565	3.168	4.403	3.404
Oficinas de Registro(I)	3.479	1.583	1.243	1.449	729	1.067
Entradas en Dependencia	-	352	346	<b>171</b>	<b>1.764</b>	<b>1.135</b>
<b>TOTAL SyR GENERAL</b>	<b>32.897</b>	<b>31.626</b>	<b>37.675</b>	<b>29.867</b>	<b>34.008</b>	<b>40.920</b>

(I) 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..

Sistema General Sugerencias y Reclamaciones Canal de Entrada (%)						
	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Telemático	-	-	-	-	57,72%	58,9%
Internet	52,25%	56,48%	61,17%	61,25%	55,35%	54,2%
Internet móvil	-	-	-	1%	2,37%	4,7%
Teléfono				22,72%	22,01%	27,4%
Teléfono 010	21,77%	26,66%	25,15%	22,72%		
Presencial	15,40%	10,74%	9,46%	15,46%	15,09%	10,9%
OAC'S Línea Madrid	-	-	-	10,61%	12,95%	8,3%
Oficinas de Registro(I)	10,58%	5,01%	3,30%	4,85%	2,14%	2,6%
Entrada en Dependencia	-	1,11%	0,92%	0,57%	5,19%	2,8%

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: Movilidad, Transportes y Multas; Medio Ambiente; Deportes y Vías y Espacios Públicos. El conjunto de estas materias representan el 74,5% del total de las reclamaciones recibidas. (Véase el apartado 3 de esta Memoria y el Anexo 4.2)

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 4.3 para las 18 Áreas de Acción en que se estructura la actuación del Ayuntamiento de Madrid. 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 40.920 Sugerencias y Reclamaciones y Felicidades recibidas, 32.220 han sido contestadas, lo que representa el 78,74% del total. En relación a este porcentaje y en comparación con el

obtenido en la anualidad 2013 (92,57%), ha habido una disminución de 13,83 puntos porcentuales 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 36,39 días hábiles (43,05 días naturales), contados desde la entrada de la solicitud. En 2013 el tiempo fue de 31,93 días hábiles (38,94 días naturales), por lo que ha aumentado en 4,46 días hábiles.

Por otra parte, en relación a la distribución de los tiempos de respuesta, de las 32.220 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 32,03% de las reclamaciones contestadas lo han sido en el plazo de 15 días hábiles y el 54,13% en 30 días hábiles y el 58,95% en 35 días hábiles. Esto supone un descenso respecto a 2013 en el que los tiempos fueron de 51,43% en 15 días hábiles y el 69,94% en 30 días hábiles. Es importante destacar que el cómputo de tiempos medios en la nueva aplicación, a diferencia de la anterior, no distingue horas, lo que puede afectar ligeramente en el cómputo final.

Sistema General Sugerencias y Reclamaciones							
Contestación							
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Recibidas	23.704	32.897	31.626	37.675	29.867	34.008	40.920
Contestadas (fecha cierre Informe)	20.672	29.791	28.717	35.078	27.350	31.480	32.220
% contestadas / recibidas	87,21%	90,60%	90,80%	93,10%	91,57%	92,57%	78,74%
Tiempo medio de contestación (fecha de cierre del Informe) (d.nat)	39,17	31,66	31,66	29,06	49,11	38,94	43,05
Archivadas sin respuesta	2.444	2.004	1.976	1.693	1.415	576	5.264

Los tiempos de respuesta 2014 individualizados por unidades gestoras y su comparativa con años anteriores se recogen en el Anexo 4.4. 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.

Sistema General Sugerencias y Reclamaciones		
Contestación UUGG		
Unidad Gestora	Media días 2014	Número SyR
Madrid Salud	6,17	719
Dirección General Estadística	6,25	142
Dirección General de Deportes	8,98	593
Dirección General Calidad y Atención al Ciudadano	9,97	1.564
Dirección General Igualdad de Oportunidades	11,92	376
Gerencia Junta Municipal de Distrito Barajas	13,50	192
Secretaría General Técnica AG Medio Ambiente y Movilidad	14,83	164
Dirección General Gestión de Recursos Humanos	15,60	116

Gerencia J.M.D Villaverde	16,66	304
Dirección General de Familia, Infancia, Educación y Juventud	17,33	357

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 2014, el porcentaje de terminadas (contestados o inadmitidos) en plazo inferior a 15 días ha sido de 32,03% y el de terminados entre 16 y 30 días el 22,10%.

Sistema General Sugerencias y Reclamaciones Tiempo de contestación (días hábiles)							
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
De 1 a 15 días	33,81%	40,90%	45,70%	48,60%	46,77%	51,43%	32,03%
De 15 días a 1 mes	17,79%	21,90%	18,00%	18,50%	16,89%	18,51%	22,10%
Entre 1 y 30 días (menos de 1 mes)	<b>51,60%</b>	<b>62,90%</b>	<b>63,70%</b>	<b>67,10%</b>	<b>63,66%</b>	<b>69,94%</b>	<b>54,13%</b>

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 2014. Este estudio facilita información, tanto sobre la percepción de la calidad del servicio recibido por parte de sus usuarios (satisfacción), como sobre las expectativas que los ciudadanos en general tienen sobre él (expectativas); se fundamenta, por tanto, en el análisis de satisfacción y expectativas de los usuarios reales y tentativos del servicio (respectivamente). Esta actuación es clave para determinar la percepción actual del servicio y proporciona datos fundamentales para la mejora del funcionamiento del Sistema. En el Anexo 4.5 se recogen los resultados del Estudio.

### Sugerencias y Reclamaciones Tributarias

Datos recogidos en la Memoria 2014 de la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones y de Atención al Contribuyente.

Sugerencias y Reclamaciones Tributarias Entradas						
	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Total entradas	5.153	5.846	5.006	4.896	4.516	5.109
Quejas y reclamaciones	3.716	4.547	3.724	3.515	3.638	4.103
Sugerencias / Felicitación	148	118	126	290 83	322 84	326 118
Quejas Defensor del Pueblo	46	42	48	42	3	4
Peticiones de información	1.243	1.139	1.108	966	469	558
<b>TOTAL SyR Tribut. Oficina Sugerencias y Reclamaciones</b>	<b>3.910</b>	<b>4.707</b>	<b>3.898</b>	<b>3.930</b>	<b>4.047</b>	<b>5.109</b>

Durante el año 2014 han tenido entrada 5.109 sugerencias, reclamaciones, quejas, peticiones de información, etc..., tributarias. En 2014 la entrada total en el Sistema fue de 5.468 solicitudes, pero 359 de ellas eran de contenido no tributario por lo que no se computan como sugerencias y reclamaciones tributarias.

Analizando el **tipo de expedientes**, el más frecuente desde el punto de vista cuantitativo es la resolución de reclamaciones que asciende a 4.103. Las quejas que proceden del Defensor del Pueblo sobre actuaciones tributarias municipales, en este ejercicio han sido 4 frente a las 3 en 2013. Se han resuelto 558 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 2014 ha sido de 326. 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 118, un 40% más que en 2013 que fueron 84. Cada vez que se recibe alguna felicitación, 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 para las SyR de carácter General, pero con alguna especialidad al tratarse de supervisor y gestor.

Junto con la plataforma informática SyR, y el correo electrónico existían otras formas de presentar una reclamación o sugerencia como el fax, el correo postal, el teléfono o presencialmente.

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 anterior 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 y 2014 se ofrece en cuadro aparte.

Sugerencias y Reclamaciones Tributarias Canal 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%

Sistema General Sugerencias y Reclamaciones (SyR Tributaria) Canal de Entrada (%)		
	2013	2014
Telemático		
Internet	46,6%	43,3%
Internet móvil	0,2%	0,5%

Sistema General Sugerencias y Reclamaciones (SyR Tributaria)			
Canal de Entrada (%)			
Teléfono		29,6%	35,3%
	Teléfono 010		
Presencial		15,3%	13,7%
	OAC'S Línea Madrid	8,6%	7,4%
	Oficinas de Registro(I)	6,6%	6,3%
Entrada en Dependencia		8,5%	7,7%

Por lo que se refiere al **plazo medio de resolución** de los expedientes tramitados, durante 2014 ha sido de 23,97 días hábiles (29,02 días naturales), frente a los 25,33 días hábiles (30,89 días naturales) de 2013. Se aprecia una disminución del plazo. En cuanto a los días, el 48,51% ha sido terminado en 15 días hábiles y el 73,15% en 30 días hábiles.

Sugerencias y Reclamaciones Tributarias						
Tiempo medio de respuesta (días naturales)						
	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Días	33,3	41,75	40,93	28,32	30,89	29,02

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 2014 se ha producido un porcentaje de resoluciones favorables del 45,3%.

Sugerencias y Reclamaciones Tributarias						
Resoluciones favorables (%)						
	2009	2010	2011	2012	2013	2014
% Resoluciones favorables	41,99	46,30	48,15	38,01	39,9	45,3

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.

Sugerencias y Reclamaciones Tributarias							
Concepto tributario							
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Impuesto sobre Bienes Inmuebles	17,01%	11,18%	10,01%	12,01%	17,95%	12,2%	12,9%
Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)	21,44%	11,37%	8,01%	11,51%	10,15%	7,8%	11,0%
Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía)	2,48%	1,55%	1,47%	2,26%	3,00%	2,9%	3,4%

Impuesto Actividades Económicas	0,79%	0,58%	0,34%	0,38%	0,43%	0,5%	0,3%
Impuesto Construcciones Instalaciones y Obras	0,38%	0,27%	0,15%	0,24%	0,37%	0,3%	0,1%
Tasas	7,24%	22,57%	16,97%	16,12%	13,56%	12,9%	9,8%
Recaudación Ejecutiva	22,60%	16,81%	18,70%	23,49%	23,77%	40,5%	49,1%
Domiciliaciones	4,29%	3,05%	10,52%	14,08%	9,50%		
Asuntos Generales / Organización	19,20%	14,98%	18,35%	16,76%	11,05%	8,7%	8,3%
Otros (incompetencias...)	4,36%	17,62%	15,38%	3,12%	10,21%	14,3	5,0%

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

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

Como se ha afirmado anteriormente, las Empresas Públicas no se integran en el Sistema General de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid; no se les aplica el *Decreto del Alcalde de 17 enero de 2005*, ni utilizan la aplicación SyR. Sin embargo todas ellas disponen de sus propios sistemas de reclamaciones y quejas.

Sugerencias y Reclamaciones Empresas Públicas. Evolución anual							
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Empresas Públicas	18.020	15.457	18.336	13.317	8.431	7.931	8.695

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 2014 se recogen en la siguiente tabla; los referidos a los años anteriores en el Anexo 4.6.

Empresas Públicas Entradas 2014					
	Sugerencias	Reclamaciones	Felicitaciones	TOTAL	Contestadas a fecha de cierre del Informe
Madrid Movilidad	5	1.213	-	<b>1.218</b>	100%
Empresa Mixta Club de Campo Villa de Madrid	29		-	<b>29</b>	100%
Madrid Calle 30	352		-	<b>352</b>	98,4%
Mercamadrid	-	31	-	<b>31</b>	96,77%
Empresa Municipal de la Vivienda y el Suelo (EMVS)	5	116	-	<b>121</b>	93,65%
Empresa Municipal de Transportes (EMT)	6.230		97	<b>6.327</b>	100%
Empresa Mixta de Servicios Funerarios	53	176	-	<b>167</b>	100%
Empresa Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio	58	323		<b>388</b>	69,33%
<b>Total</b>				<b>8.695</b>	



## 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 2014 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 2014, es necesario destacar que se ha recogido la estructura existente al finalizar el año, 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).

Seguidamente, se presenta el avance del **Programa Operativo de Gobierno** indicando el estado de sus acciones a 31 de diciembre de 2014.

A continuación se evalúan los resultados relacionados con los **compromisos de calidad** expresados en las Cartas de Servicios. Este apartado se complementa con el Anexo 3. Informe 2014 de Evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid. Puede darse el caso de que un indicador que se ha presentado en el apartado relativo a los principales indicadores, se repita al analizar la evolución de los compromisos de las Cartas de Servicios, toda vez que hay indicadores de rendimiento de los servicios que son especialmente valiosos para la ciudadanía y se han incorporado a la correspondiente Carta.

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.

<b>Cohesión Social</b>	<b>Cultura</b>	<b>Deporte</b>
<b>Desarrollo Económico y Tecnológico</b>	<b>Educación y Juventud</b>	<b>Empleo</b>
<b>Espacios Públicos</b>	<b>Internacionalización</b>	<b>Medio Ambiente</b>
<b>Movilidad y Transportes</b>	<b>Relación con la Ciudadanía</b>	<b>Salud</b>
<b>Seguridad y Emergencias</b>	<b>Servicios Sociales</b>	<b>Turismo</b>
<b>Urbanismo</b>	<b>Vivienda</b>	<b>Administración de la Ciudad</b>



## 2.1. Cohesión Social

Ámbito de actuación y recursos	Ámbito de actuación	Estructura orgánica	Presupuesto
Principales indicadores	Indicadores estratégicos		Indicadores de acción
Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	Compromisos de Calidad (Cartas de Servicios)	Opinión de la Ciudadanía	Sugerencias y Reclamaciones



### 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 2014



#### Presupuesto del Área de Acción “Cohesión Social”

Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Cohesión Social en 2014	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	14.738.502,11
Empresas Municipales	
<b>Total Ayuntamiento, OAAA y Empresas Municipales</b>	<b>14.738.502,11</b>
Eliminaciones	-254,72
<b>Total consolidado</b>	<b>14.738.247,39</b>

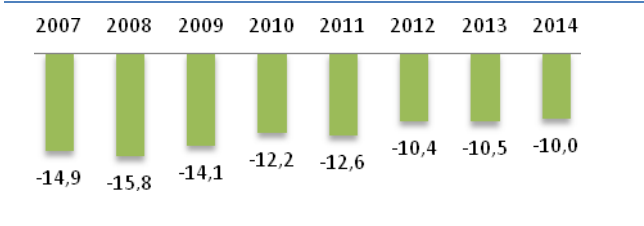
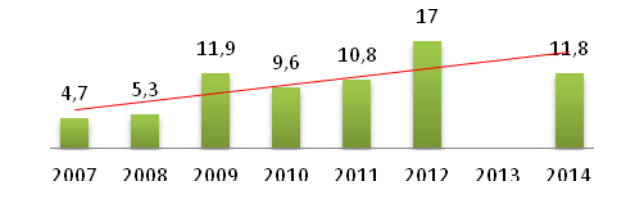
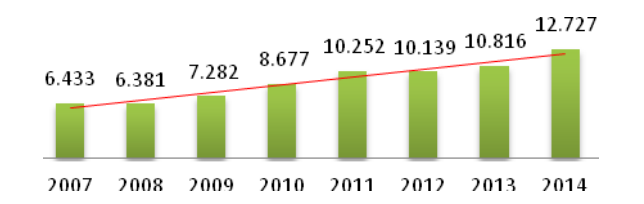
#### Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayto de Madrid y los OAAA por programas presupuestarios, para “Cohesión Social”. Datos consolidados con eliminaciones a Empresas

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con programas prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
<b>91208</b>	ÁREA DE GOB. DE FAMILIA, SERV.SOC.Y PARTIC.CIUDAD.	20.473,72		
<b>23000</b>	DIREC.Y GEST.ADMTVA FAMILIA, SERV.SOC.Y PART.CIUD.	420.767,20	-254,7	
<b>93301</b>	GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO	36.837,70		

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con programas prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
93302	EDIFICIOS	74.388,47		
23202	IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	14.186.035,03		
<b>Total Cohesión Social</b>		<b>14.738.502,11</b>	<b>-254,72</b>	<b>14.738.247,39</b>

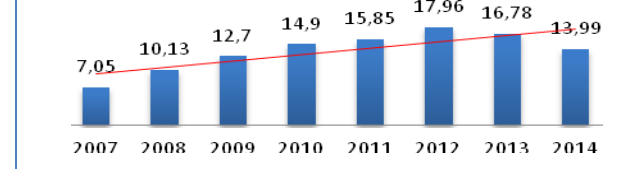
## Principales indicadores

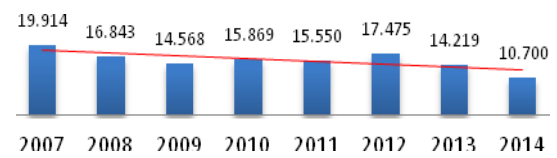
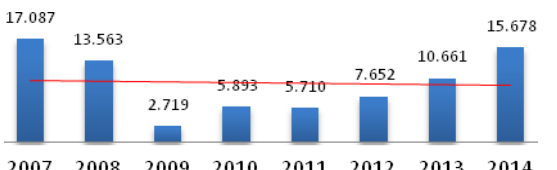
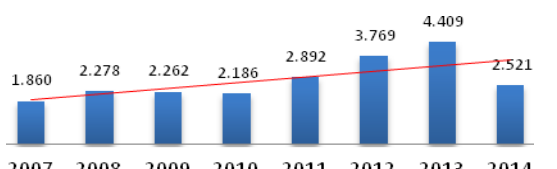
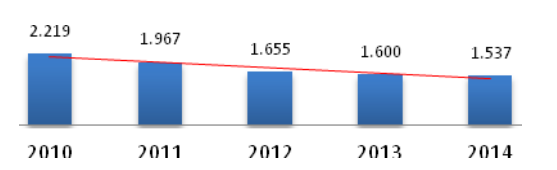
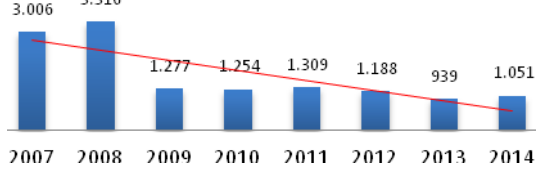
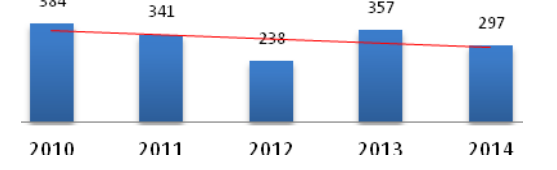
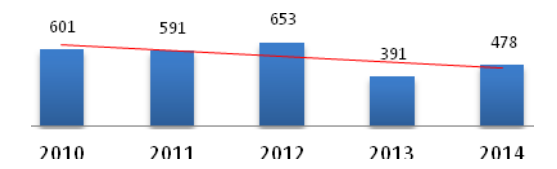
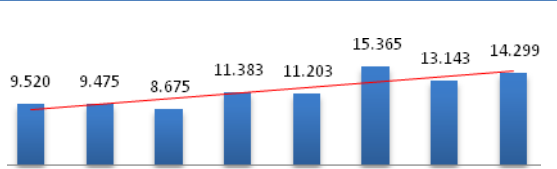
### Indicadores Estratégicos

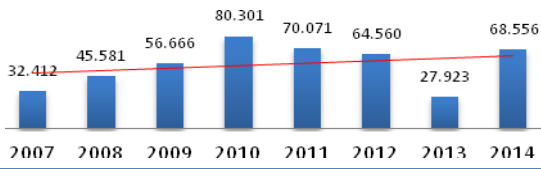
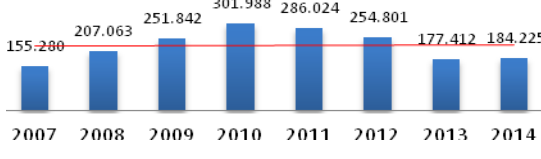
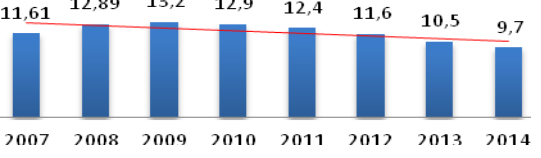
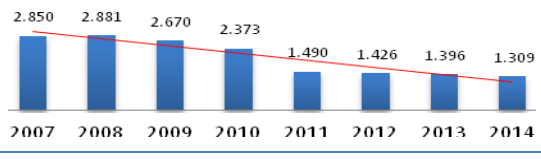
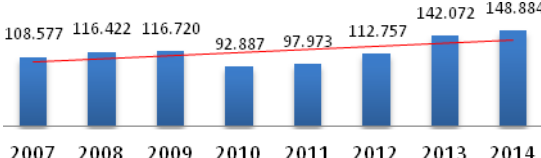
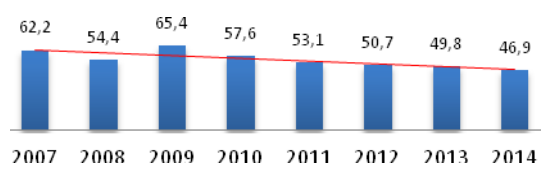
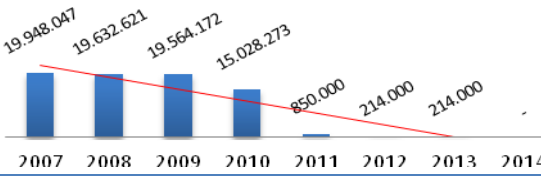
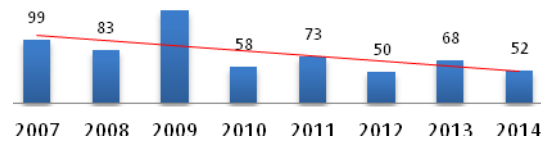
EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO		
CIUDAD COHESIONADA	Avanzar hacia una sociedad cada vez más cohesionada con igualdad de oportunidades para desarrollar proyectos vitales		
Indicador	Tipo y unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Diferencia entre las tasas de actividad de mujeres y hombres.	Puntos porcentuales de diferencia entre las tasas	C	
Diferencia entre las tasas de paro de la población extracomunitaria y española.	Puntos porcentuales de diferencia entre las 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

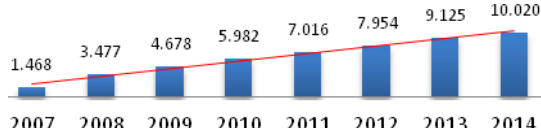
### Indicadores de Acción

Indicador	Tipo y unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Tasa de desempleo femenino.	Porcentaje de mujeres paradas	C	

Indicador	Tipo y unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
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>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Participantes</th><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><td>10.700</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Participantes	19.914	16.843	14.568	15.869	15.550	17.475	14.219	10.700
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Participantes	19.914	16.843	14.568	15.869	15.550	17.475	14.219	10.700													
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>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Participantes</th><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><td>15.678</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Participantes	17.087	13.563	2.719	5.893	5.710	7.652	10.661	15.678
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Participantes	17.087	13.563	2.719	5.893	5.710	7.652	10.661	15.678													
Mujeres atendidas en los espacios de igualdad.	Total de mujeres	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Mujeres</th><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><td>2.521</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Mujeres	1.860	2.278	2.262	2.186	2.892	3.769	4.409	2.521
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Mujeres	1.860	2.278	2.262	2.186	2.892	3.769	4.409	2.521													
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><td>2014</td></tr> <tr><th>Expedientes</th><td>2.219</td><td>1.967</td><td>1.655</td><td>1.600</td><td>1.537</td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	2014	Expedientes	2.219	1.967	1.655	1.600	1.537						
Año	2010	2011	2012	2013	2014																
Expedientes	2.219	1.967	1.655	1.600	1.537																
Mujeres víctimas de violencia de género atendidas en el SAVG 24 horas.	Total de mujeres	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Mujeres</th><td>3.006</td><td>3.316</td><td>1.277</td><td>1.254</td><td>1.309</td><td>1.188</td><td>939</td><td>1.051</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Mujeres	3.006	3.316	1.277	1.254	1.309	1.188	939	1.051
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Mujeres	3.006	3.316	1.277	1.254	1.309	1.188	939	1.051													
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"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Personas</th><td>384</td><td>341</td><td>238</td><td>357</td><td>297</td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	2014	Personas	384	341	238	357	297						
Año	2010	2011	2012	2013	2014																
Personas	384	341	238	357	297																
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"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Personas</th><td>601</td><td>591</td><td>653</td><td>391</td><td>478</td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	2014	Personas	601	591	653	391	478						
Año	2010	2011	2012	2013	2014																
Personas	601	591	653	391	478																
Mujeres atendidas en recursos específicos de prostitución.	Total de mujeres	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Mujeres</th><td>9.520</td><td>9.475</td><td>8.675</td><td>11.383</td><td>11.203</td><td>15.365</td><td>13.143</td><td>14.299</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Mujeres	9.520	9.475	8.675	11.383	11.203	15.365	13.143	14.299
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Mujeres	9.520	9.475	8.675	11.383	11.203	15.365	13.143	14.299													

Indicador	Tipo y unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Personas atendidas por los recursos dirigidos a la población inmigrante.	Total de personas	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>32.412</td><td>45.581</td><td>56.666</td><td>80.301</td><td>70.071</td><td>64.560</td><td>27.923</td><td>68.556</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	32.412	45.581	56.666	80.301	70.071	64.560	27.923	68.556
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	32.412	45.581	56.666	80.301	70.071	64.560	27.923	68.556													
Intervenciones realizadas por los recursos dirigidos a la población inmigrante.	Total de intervenciones	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>155.280</td><td>207.063</td><td>251.842</td><td>301.988</td><td>286.024</td><td>254.801</td><td>177.412</td><td>184.225</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	155.280	207.063	251.842	301.988	286.024	254.801	177.412	184.225
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	155.280	207.063	251.842	301.988	286.024	254.801	177.412	184.225													
Porcentaje de población extranjera extracomunitaria empadronada en el Municipio.	Porcentaje de población de nacionalidad extracomunitaria	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>11,61</td><td>12,89</td><td>13,2</td><td>12,9</td><td>12,4</td><td>11,6</td><td>10,5</td><td>9,7</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	11,61	12,89	13,2	12,9	12,4	11,6	10,5	9,7
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	11,61	12,89	13,2	12,9	12,4	11,6	10,5	9,7													
Población extranjera atendida en los recursos de acogida.	Total de personas	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>1.309</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	2.850	2.881	2.670	2.373	1.490	1.426	1.396	1.309
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	2.850	2.881	2.670	2.373	1.490	1.426	1.396	1.309													
Población extranjera atendida por los servicios sociales de Atención Social Primaria.	Total de personas	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>148.884</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	108.577	116.422	116.720	92.887	97.973	112.757	142.072	148.884
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	108.577	116.422	116.720	92.887	97.973	112.757	142.072	148.884													
Porcentaje de desempleados que perciben prestación.	Porcentaje de parados registrados	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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>49,8</td><td>46,9</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	62,2	54,4	65,4	57,6	53,1	50,7	49,8	46,9
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	62,2	54,4	65,4	57,6	53,1	50,7	49,8	46,9													
Presupuesto destinado a Cooperación al Desarrollo.	Total de euros	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>214.000</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	19.948.047	19.632.621	19.564.172	15.028.273	850.000	214.000	214.000	214.000
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	19.948.047	19.632.621	19.564.172	15.028.273	850.000	214.000	214.000	214.000													
Cursos impartidos por el Programa Municipal de Voluntariado.	Total de cursos	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>99</td><td>83</td><td>146</td><td>58</td><td>73</td><td>50</td><td>68</td><td>52</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	99	83	146	58	73	50	68	52
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	99	83	146	58	73	50	68	52													



Indicador	Tipo y unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Voluntarios inscritos en el cuerpo de voluntarios del Ayuntamiento de Madrid.	Total de voluntarios	GM	

## 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 2014 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 social	Fortalecer la sociedad civil consolidando el modelo participativo de gobierno de la ciudad	11	2	9	-	-
<b>Total</b>		<b>51</b>	<b>9</b>	<b>39</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

## Compromisos de Calidad

El Área de Acción “Cohesión Social” no cuenta en 2014 con Carta de Servicios aprobada.

## Opinión de la Ciudadanía

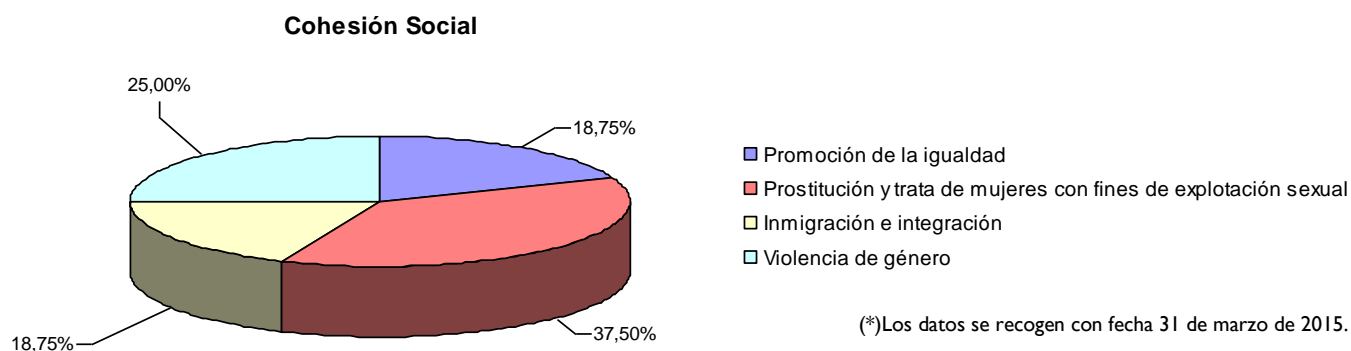
Desde el Área de Acción de Cohesión Social no se ha realizado ningún estudio orientado específicamente a conocer la opinión de la ciudadanía a lo largo de 2014.

## Sugerencias y Reclamaciones

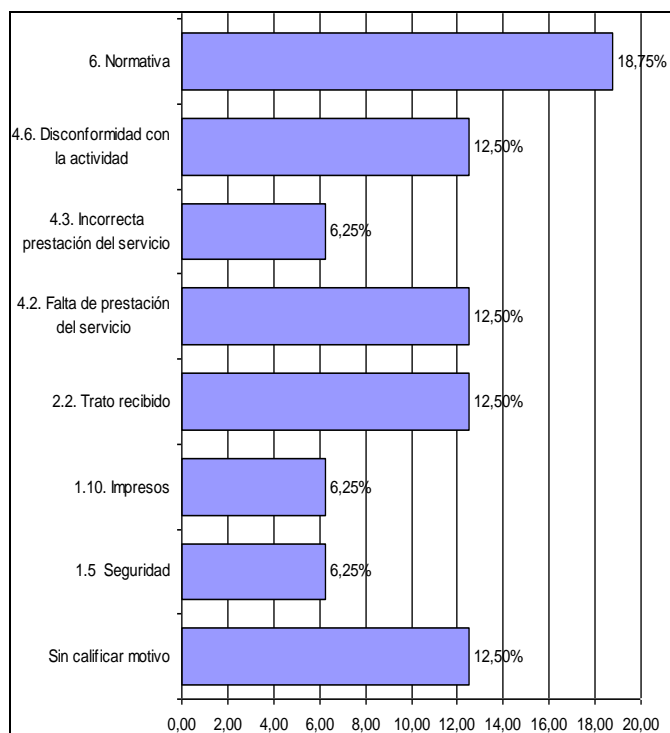
En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Cohesión Social”, las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el 0,03% (16) del total de las tramitadas en 2014. Por tipo de solicitud, han sido: 3 sugerencias y 13 reclamaciones.

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

SUBMATERIA	SOLICITUDES	PORCENTAJE
Promoción de la igualdad	3	18,75%
Prostitución y trata de mujeres con fines de explotación sexual	6	37,50%
Inmigración e integración	3	18,75%
Violencia de género	4	25,00%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>



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 (31/03/2015)	Total Submateria	Sin contestar	% menos 15 días	% menor o igual a 30 días
Promoción de la igualdad	31,17	3	3	0	0,00%	66,67%
Prostitución y trata de mujeres con fines de explotación sexual	21,66	6	6	0	66,67%	83,33%
Inmigración e integración	27,92	3	3	0	0,00%	66,67%
Violencia de género	19,37	4	4	0	50,00%	75,00%

## 2.2. Cultura

Ámbito de actuación y recursos	Ámbito de actuación	Estructura orgánica	Presupuesto
Principales indicadores	Indicadores estratégicos		Indicadores de acción
Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	Compromisos de Calidad (Cartas de Servicios)	Opinión de la Ciudadanía	Sugerencias y Reclamaciones

### 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 la Imprenta Municipal-Artes del libro.
- Gestión de la Biblioteca Digital Memoria de Madrid.

#### 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 2014



### Presupuesto del Área de Acción "Cultura"

Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Cultura en 2014	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	95.186.242,56
Empresas Municipales	39.449.508,00
<b>Total Ayto, OOAA y Emp Mpales</b>	<b>134.635.750,56</b>
Eliminaciones	-19.687.131,23
<b>Total consolidado</b>	<b>114.948.619,34</b>

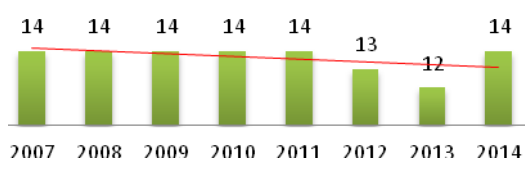
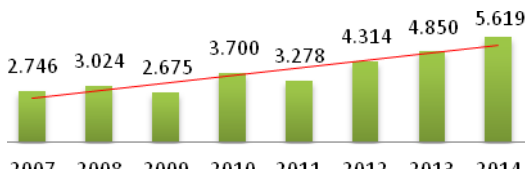
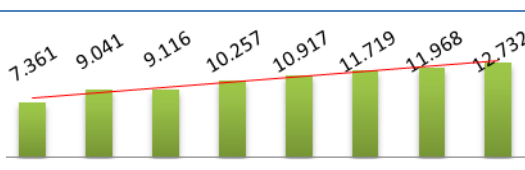
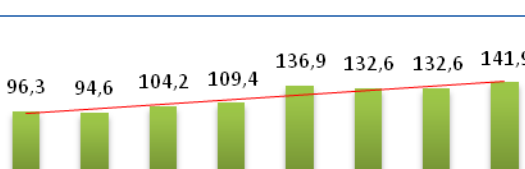
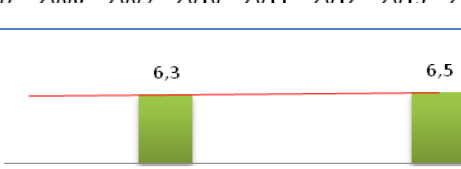
### Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayto de Madrid y los OOAA por programas presupuestarios, para "Cultura". Datos consolidados con eliminaciones a Empresas

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con progr. prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
91213	ÁREA GOB. LAS ARTES, DEPORTES Y TURISMO	300.830,75		
33000	DIR.Y GEST. ADV. DE LAS ARTES, DEPORTES Y TURISMO	21.312.541,88	-15.746.303,27	
93301	GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO	1.337.952,47		
93302	EDIFICIOS	5.547.133,57		
33201	BIBLIOTECAS Y PATRIMONIO BIBLIOGRÁFICO	21.893.274,62		
33301	MUSEOS	5.656.695,55	-464.036,2	
33401	ACTIVIDADES CULTURALES	29.420.762,53	-3.032.479,9	
33403	PATRIMONIO CULTURAL Y PAISAJE URBANO	4.432.424,86	-317.202,2	
33404	PARTICIPACIÓN EMPRESARIAL	930.379,65		
33405	BANDA SINFÓNICA MUNICIPAL	4.354.246,68	-127.109,7	

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con progr. prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
	<b>Total Cultura</b>	<b>95.186.242,56</b>	<b>-19.687.131,23</b>	<b>75.499.111,3</b>

## Principales indicadores

### Indicadores Estratégicos

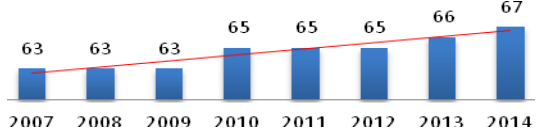
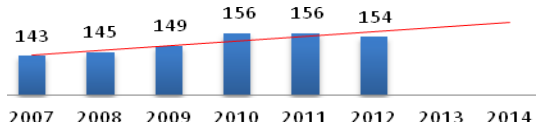
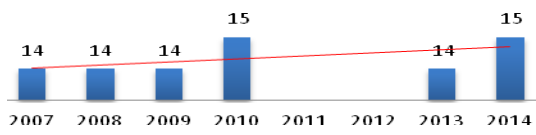
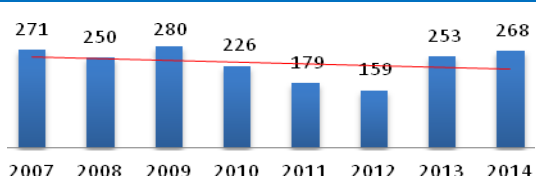

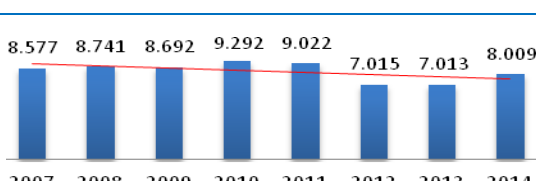
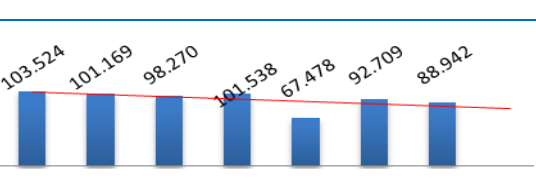
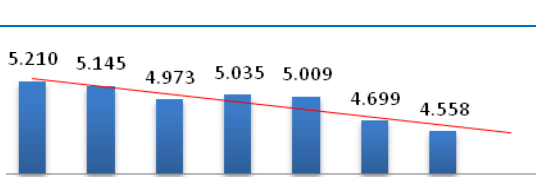
EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO		
<b>CIUDAD COHESIONADA</b>	<b>Facilitar el acceso al deporte y la cultura con instalaciones próximas de calidad y un programa amplio de actividades y servicios</b>		
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Actos y programas culturales de proyección internacional celebrados en la Ciudad	Total de actos y programas	C	
Funciones de artes escénicas, música, cine y audiovisuales promovidas en centros culturales metropolitanos.	Total de funciones	GM	
Visitantes de Instituciones culturales del Eje Prado-Recoletos-Atocha-Embajadores	Miles de visitantes	C	
Superficie de infraestructuras culturales por 1.000 habitantes.	Ratio de m2 por 1000 hab	GM	
Satisfacción ciudadana con las infraestructuras culturales municipales.	Media en una escala de 0 a 10	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.	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>3,39</td><td>3,74</td><td>3,80</td><td>5,03</td><td>4,65</td><td>3,07</td><td>2,61</td><td>2,77</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Porcentaje	3,39	3,74	3,80	5,03	4,65	3,07	2,61	2,77
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Porcentaje	3,39	3,74	3,80	5,03	4,65	3,07	2,61	2,77													
Gasto no financiero en cultura por habitante.	Ratio de € por hab	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Ratio de € por hab</th><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><td>39,43</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Ratio de € por hab	68,01	68,17	77,88	82,78	79,05	36,49	45,75	39,43
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Ratio de € por hab	68,01	68,17	77,88	82,78	79,05	36,49	45,75	39,43													
Gasto operativo en cultura por habitante.	Ratio de € por hab	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Ratio de € por hab</th><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><td>36,26</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Ratio de € por hab	46,66	49,11	56,32	40,57	54,32	35,77	43,18	36,26
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Ratio de € por hab	46,66	49,11	56,32	40,57	54,32	35,77	43,18	36,26													
Instituciones culturales públicas y fundaciones de gran impacto.	Total de instituciones	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Total de instituciones</th><td>27</td><td>28</td><td>28</td><td>26</td><td>23</td><td>23</td><td></td><td>29</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Total de instituciones	27	28	28	26	23	23		29
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Total de instituciones	27	28	28	26	23	23		29													
Superficie de infraestructuras culturales de gestión municipal.	Total de 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><td>2014</td></tr> <tr><th>Total de m2</th><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>425.394</td><td>449.194</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Total de m2	301.565	304.066	339.100	358.074	446.830	428.642	425.394	449.194
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Total de m2	301.565	304.066	339.100	358.074	446.830	428.642	425.394	449.194													
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>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Ratio de m2 por 1000 hab</th><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><td>30,21</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Ratio de m2 por 1000 hab	23,87	24,35	20,96	24,08	24,13	25,26	28,94	30,21
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Ratio de m2 por 1000 hab	23,87	24,35	20,96	24,08	24,13	25,26	28,94	30,21													
Superficie de bibliotecas públicas de la Ciudad de Madrid.	Total de 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><td>2014</td></tr> <tr><th>Total de m2</th><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><td>95.629</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Total de m2	74.758	78.241	68.241	78.799	78.799	81.680	92.829	95.629
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Total de m2	74.758	78.241	68.241	78.799	78.799	81.680	92.829	95.629													



Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
<b>Puntos de servicio de préstamo bibliotecario.</b>	<i>Total de puntos</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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>63</td><td>63</td><td>63</td><td>65</td><td>65</td><td>65</td><td>66</td><td>67</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	63	63	63	65	65	65	66	67
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	63	63	63	65	65	65	66	67													
<b>Infraestructuras culturales de gestión municipal.</b>	<i>Total de infraestructuras</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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>143</td><td>145</td><td>149</td><td>156</td><td>156</td><td>154</td><td></td><td></td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	143	145	149	156	156	154		
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	143	145	149	156	156	154															
<b>Salas en teatros públicos de la Ciudad de Madrid.</b>	<i>Total de salas</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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>14</td><td>14</td><td>14</td><td>15</td><td>15</td><td>15</td><td>14</td><td>15</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	14	14	14	15	15	15	14	15
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	14	14	14	15	15	15	14	15													
<b>Espectáculos de artes escénicas, música, cine y audiovisuales en espacios metropolitanos.</b>	<i>Total de espectáculos</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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>271</td><td>250</td><td>280</td><td>226</td><td>179</td><td>159</td><td>253</td><td>268</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	271	250	280	226	179	159	253	268
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	271	250	280	226	179	159	253	268													
<b>Espectadores en espacios escénicos metropolitanos de titularidad y gestión municipal.</b>	<i>Total de espectadores</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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>472,835</td><td>449,328</td><td>563,153</td><td>518,791</td><td>357,524</td><td>303,924</td><td>392,546</td><td>442,599</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	472,835	449,328	563,153	518,791	357,524	303,924	392,546	442,599
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	472,835	449,328	563,153	518,791	357,524	303,924	392,546	442,599													
<b>Actos culturales programados por los servicios culturales de los Distritos.</b>	<i>Total de actos</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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>8,009</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	8,577	8,741	8,692	9,292	9,022	7,015	7,013	8,009
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	8,577	8,741	8,692	9,292	9,022	7,015	7,013	8,009													
<b>Participantes en talleres y cursos realizados en los centros socioculturales de los Distritos.</b>	<i>Total de personas</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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td></td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	103,524	101,169	98,270	101,538	67,478	92,709	88,942	
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	103,524	101,169	98,270	101,538	67,478	92,709	88,942														
<b>Talleres y cursos realizados en los centros culturales y socio-culturales de los Distritos.</b>	<i>Total de talleres y cursos</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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td></td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	5,210	5,145	4,973	5,035	5,009	4,699	4,558	
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	5,210	5,145	4,973	5,035	5,009	4,699	4,558														

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Satisfacción ciudadana con la oferta cultural de la ciudad.	Indicador de satisfacción escala 0-100	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>70,1</td><td></td><td></td><td>66,5</td><td></td><td>65,0</td></tr> </table>	Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	70,1			66,5		65,0				
Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014															
Valor	70,1			66,5		65,0															
Visitantes de los principales museos de la Ciudad de Madrid.	Miles de visitantes	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>19.510</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	8.728	8.364	8.632	9.179	9.831	17.306	17.763	19.510
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	8.728	8.364	8.632	9.179	9.831	17.306	17.763	19.510													
Visitas a museos municipales.	Miles de visitantes	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>715</td><td>721</td><td>645</td><td>580</td><td>654</td><td>755</td><td>811</td><td>845</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	715	721	645	580	654	755	811	845
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	715	721	645	580	654	755	811	845													
Visitas a contenidos culturales del portal esmadrid.com.	Total de visitas	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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>3.021</td><td>3.021</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	2.151	3.292	3.934	2.876	2.486	2.942	3.021	3.021
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	2.151	3.292	3.934	2.876	2.486	2.942	3.021	3.021													
Permisos de rodajes cinematográficos.	Total de permisos	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>9.345</td><td>10.208</td><td>6.806</td><td>6.620</td><td>7.214</td><td>6.976</td><td>8.645</td><td>8.576</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	9.345	10.208	6.806	6.620	7.214	6.976	8.645	8.576
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	9.345	10.208	6.806	6.620	7.214	6.976	8.645	8.576													

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 2014 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					

Proyectos	Objetivos estratégicos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Cultura y Ciudad: Espacios e Instituciones Culturales	Difundir una identidad cultural de ciudad comprometida con la creación y respetuosa de su patrimonio	16	5	6		5
	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	4	7	-	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
	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	6	1	-	-
	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	9	1	-
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	3	3	-	-	-
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	5	2	-	-
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	4	2	-	5

Proyectos	Objetivos estratégicos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
	Favorecer un desarrollo equilibrado del territorio basado en un crecimiento sostenible					
<b>Total</b>		<b>97</b>	<b>39</b>	<b>33</b>	<b>2</b>	<b>23</b>

## 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.

En 2014 se inicia la elaboración de la Carta de Servicios de tres instituciones culturales de primer orden que constituyen un importante activo cultural de la Ciudad de Madrid: la Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal, carta que no se aprueba hasta 2015.

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



Fecha Aprobación: 16 de abril de 2009

Fecha Evaluación 2014: 9 de abril de 2015

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,...).

<b>Compromisos 2014</b>		19
<b>Indicadores</b>	Totales	34

	Cumplidos	34
<b>Grado de cumplimiento</b> (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		100%
<b>Acciones de mejora implantadas</b>		3

### Carta de Servicios de Actividades Socioculturales de los Distritos



Fecha Aprobación: 17 de marzo de 2011  
 Fecha Evaluación 2014: 15 de abril de 2015

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 diálogo 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.

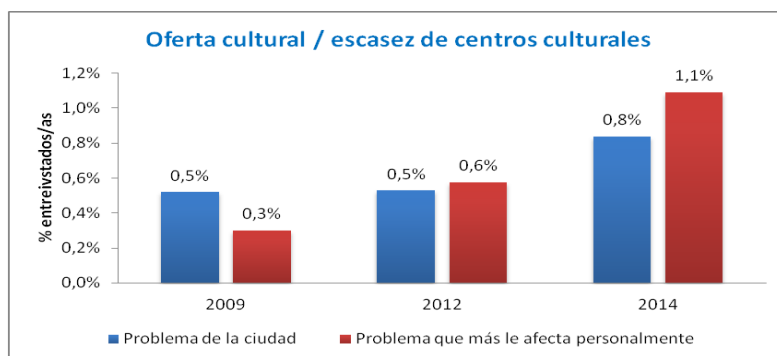
<b>Compromisos 2014</b>		9
<b>Indicadores</b>	Totales	13
	Cumplidos	12
<b>Grado de cumplimiento</b> (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		92,30%
<b>Acciones de mejora implantadas</b>		0

## Opinión de la Ciudadanía

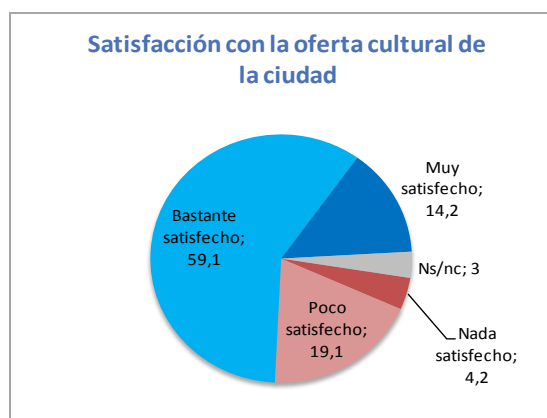
### Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid

De la información obtenida a través de la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid 2014 se pueden obtener las siguientes conclusiones respecto al área de acción de Cultura:

- La oferta cultural o la escasez de centros culturales no se consideran problemas prioritarios de la ciudad, pues sólo han sido nombrados por un 1,1% de los encuestados en 2014. No obstante, se observa un ligero incremento entre 2009 y 2014 en su consideración como problemas, tanto de la ciudad como, sobre todo, problemas que afectan personalmente a la ciudadanía.



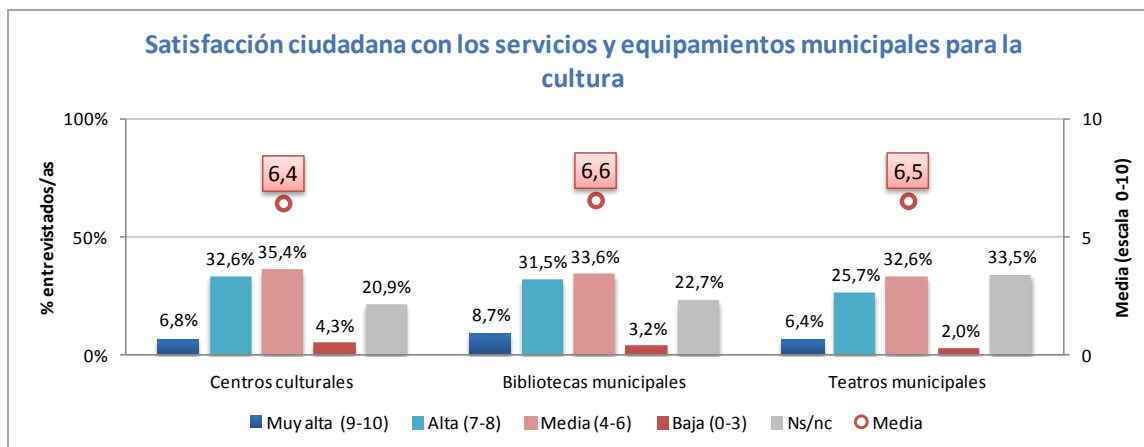
- La oferta cultural es, junto con el ocio y la diversión, el aspecto mejor valorado en el conjunto de las cuestiones que afectan a la calidad de vida en la ciudad. No obstante, se ha registrado un ligero descenso en la valoración ciudadana de este aspecto respecto a 2012.



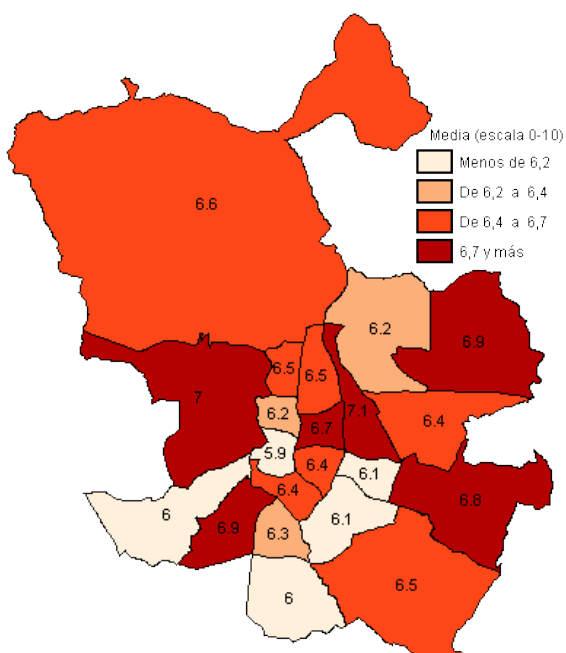
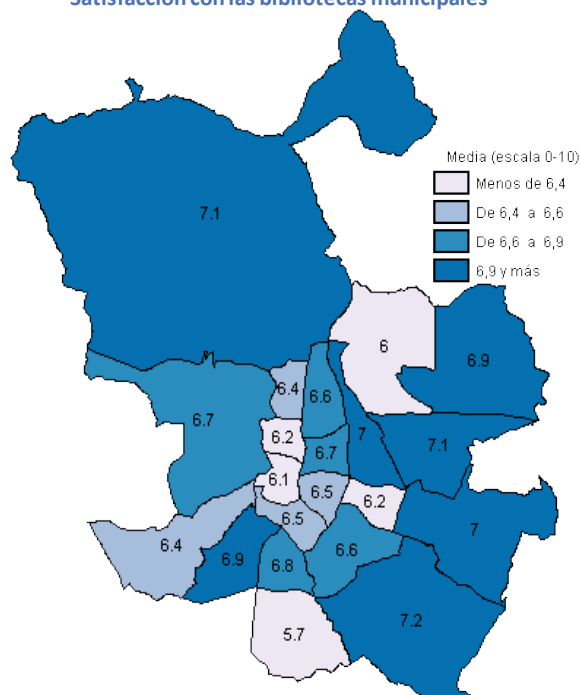
**Evolución del IS satisfacción con aspectos de la calidad de vida en la ciudad 2012-2014**



- La satisfacción con los servicios y equipamientos culturales se encuentra en el área de satisfacción. Los tres equipamientos valorados alcanzan puntuaciones medias muy similares de satisfacción (en torno al 6,5), siendo las bibliotecas municipales las que alcanzan un valor ligeramente mejor. Hay que considerar en esta comparación que los teatros municipales tienen un porcentaje elevado de entrevistados que no saben valorar o no contestan.

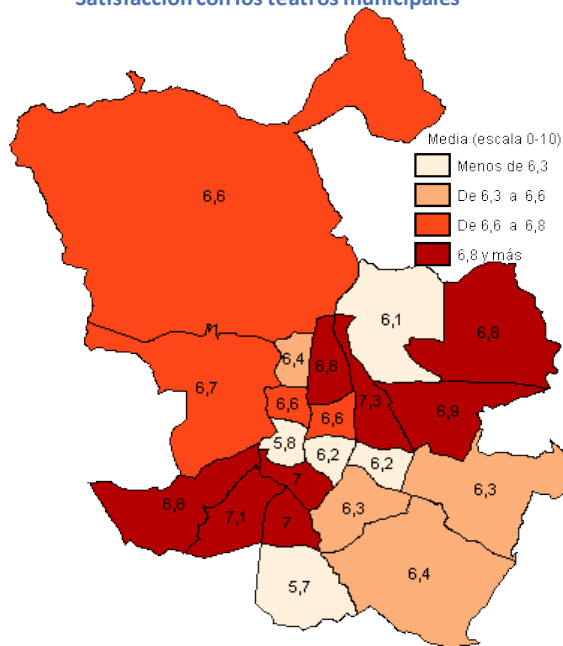


- La satisfacción con los servicios y equipamientos municipales en los distritos de la ciudad se muestra en las siguientes gráficas:

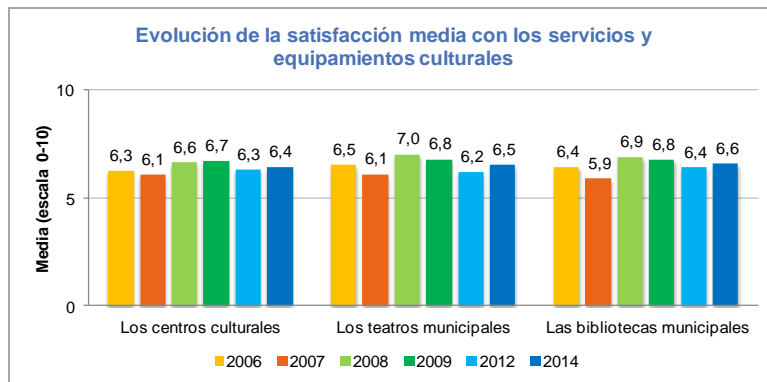
**Satisfacción con los centros culturales municipales**

**Satisfacción con las bibliotecas municipales**




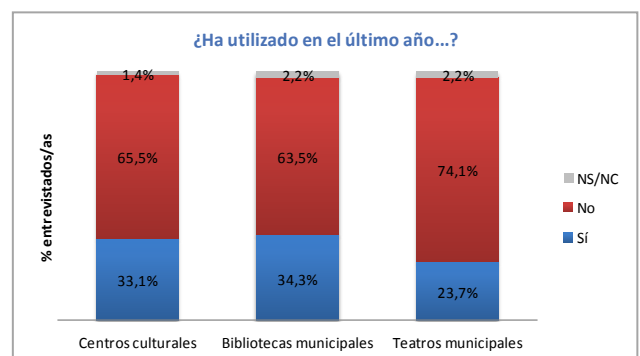
### Satisfacción con los teatros municipales



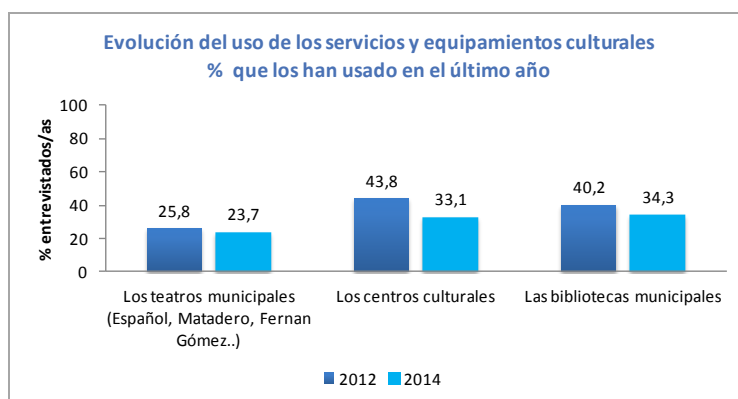
- La evolución de la satisfacción con los servicios y equipamientos culturales muestra una ligera mejoría respecto a 2012 y también si se compara con el año 2006. Sin embargo, en los tres servicios culturales, la serie ha alcanzado sus niveles más elevados en los años 2008 y 2009, mientras que 2007 ha sido el año con puntuaciones más moderadas.



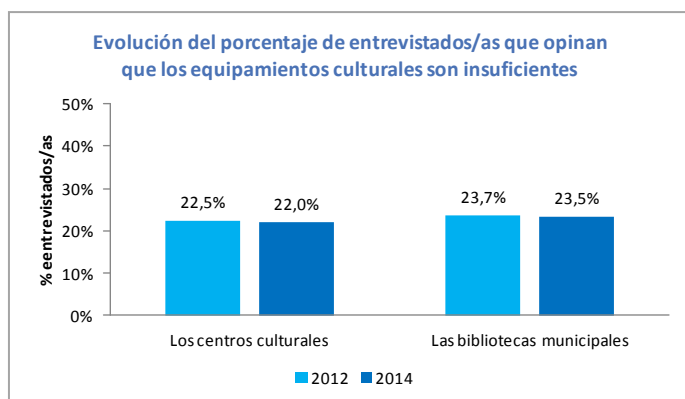
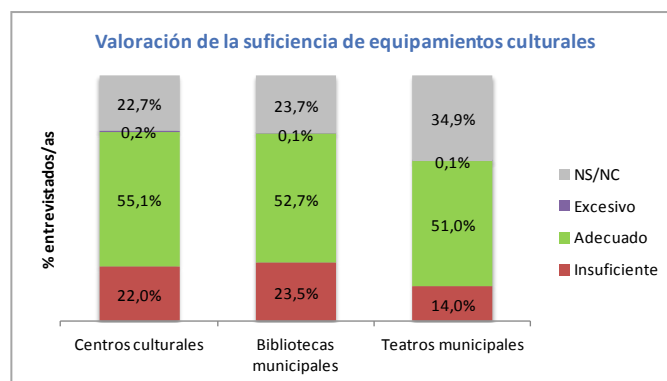
- Los equipamientos culturales municipales han tenido un uso limitado, pues una tercera parte (33,1%) ha acudido a los centros culturales, algo más (un 34,3%) ha utilizado las bibliotecas municipales y menos de una quinta parte (23,7%) ha ido a los teatros municipales en el último año.



- El uso de estos equipamientos ha descendido en los tres casos, aunque de forma más notoria en los centros culturales.

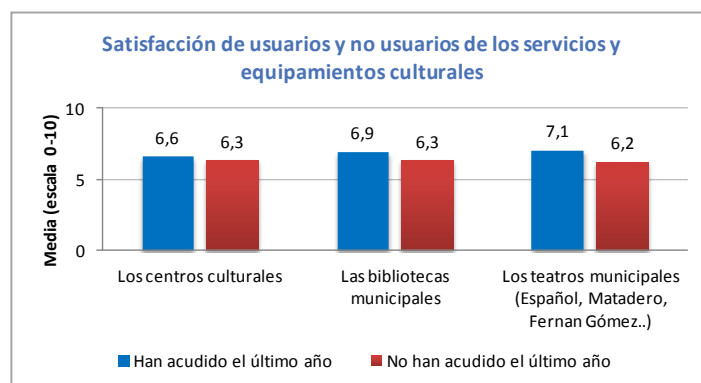


- La mayoría de los entrevistados/as opinan que el número de equipamientos culturales es adecuado. Las bibliotecas municipales son percibidas como algo más insuficientes.

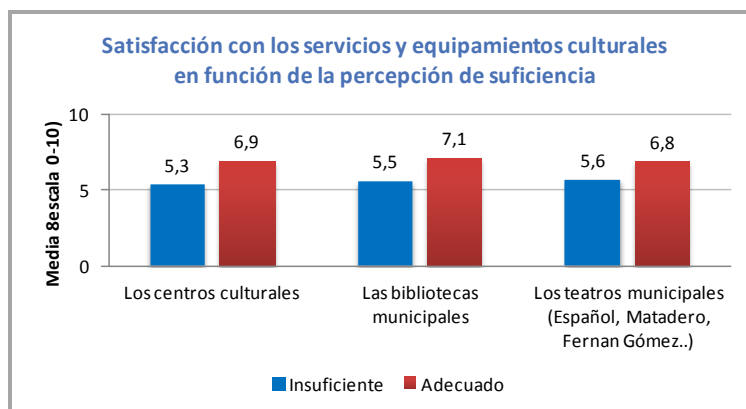


- El porcentaje de entrevistados/as que opinan que los centros culturales o las bibliotecas son insuficientes apenas ha variado respecto a 2012.

- Los usuarios de los servicios y equipamientos culturales están más satisfechos que los que no han acudido en el último año.

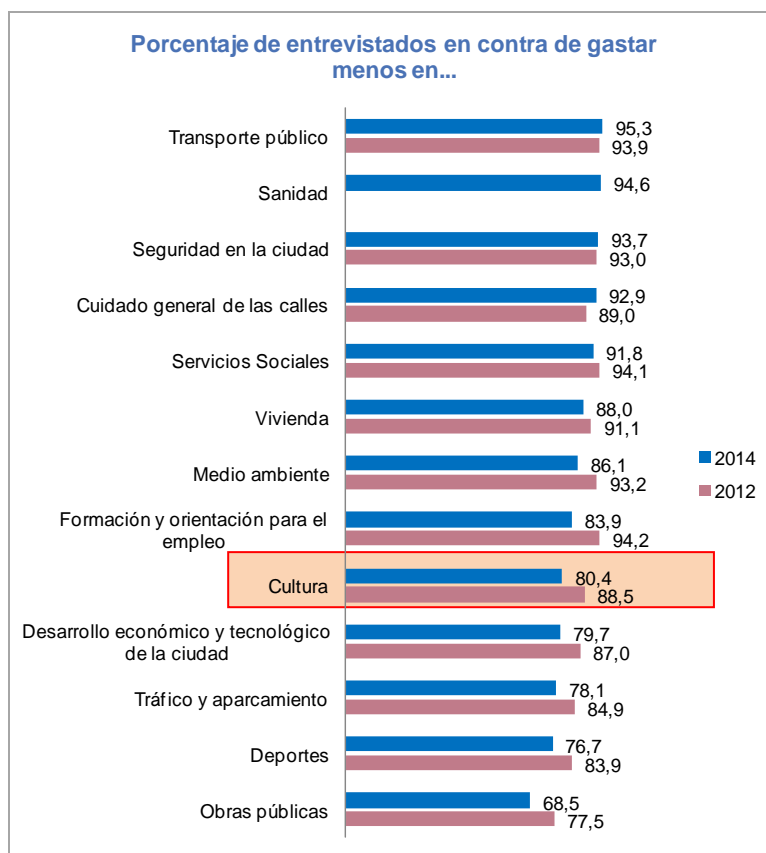


- Los entrevistados que opinan que el número de equipamientos culturales es insuficiente tienen una peor satisfacción, mientras que los que opinan que su número es adecuado, están más satisfechos.



Nota: no se han representado los que opinan que su número es excesivo, porque el número de casos no es representativo: sólo 4 entrevistados en el caso de los centros culturales, 3 en las bibliotecas y 3 en los teatros.

- La mayoría de los entrevistados/as (80,4%) muestran su oposición a gastar menos en cultura. No obstante, este porcentaje ha descendido respecto al año 2012. La cultura, no obstante, es una política que no se considera tan prioritaria desde el punto de vista del gasto a ella destinado, si se compara con el resto de políticas municipales.



## Estudios Sectoriales

Desde el Área de Acción de Cultura en 2014 se han realizado dos estudios de opinión que puede consultarse en la página web del [Observatorio de la Ciudad](http://Observatorio.de.la.Ciudad) de la web municipal [www.madrid.es](http://www.madrid.es)

### a) Estudios de satisfacción de usuarios

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
Encuesta de satisfacción de usuarios de las bibliotecas municipales 2014  2014 /028/ ESU	Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos	<p>El 92,8 % de los usuarios son lectores habituales. El 74,83 % de los usuarios acude a la biblioteca al menos una vez a la semana. El 93% de los usuarios son atendidos en menos de 3 minutos. Puntuación media de los usuarios en una escala de 0 a 10:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo en ser atendidos: 8,77</li> <li>• Horario de la biblioteca: 8,53</li> <li>• Trato recibido: 9,23</li> <li>• Infraestructuras e instalaciones: 7,88</li> <li>• La colección de la biblioteca: 7,46</li> <li>• Adecuación del fondo a gusto/necesidades: 7,52</li> <li>• Estado físico de los materiales: 7,80</li> <li>• Información y contenidos de la web: 7,04</li> <li>• Actualización de contenidos de la web: 6,34</li> <li>• Catálogo on line OPAC: 6,84</li> </ul> <p>Valoración global del servicio: 8,62</p>

### b) Otros estudios

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
Evaluación patrocinio Navidad  2014 /008/ OE	Madrid Destino	<p>Valoración media en una escala del 1 al 5: • Navidad a escena (Teatro Circo Price, • Teatro Español... 4,3 • Belenes en Madrid 4,2 • Suena en Navidad 4,0 • Cabalgata de Reyes 4,0 • Ciudad de los niños 4,0 • Espacios de luz 3,5</p>

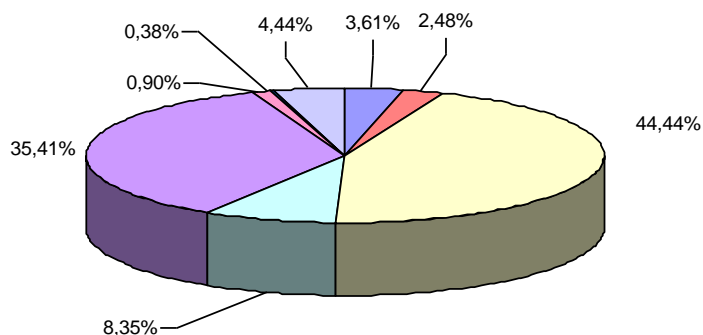
## Sugerencias y Reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción "Cultura", las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el **3,03%** (1.658) del total de las tramitadas en 2014 (1.658 = 1.330 Cultura SYR + 328 Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio). Por tipo de solicitud, de las contenidas en la aplicación municipal, han sido: 356 sugerencias, 923 reclamaciones y 51 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	48	3,61%
Promoción y Proyectos Culturales	33	2,48%
Actividades en Centros Culturales de los Distritos	591	44,44%
Actividades Culturales en medio abierto	111	8,35%
Bibliotecas	471	35,41%
Museos	12	0,90%

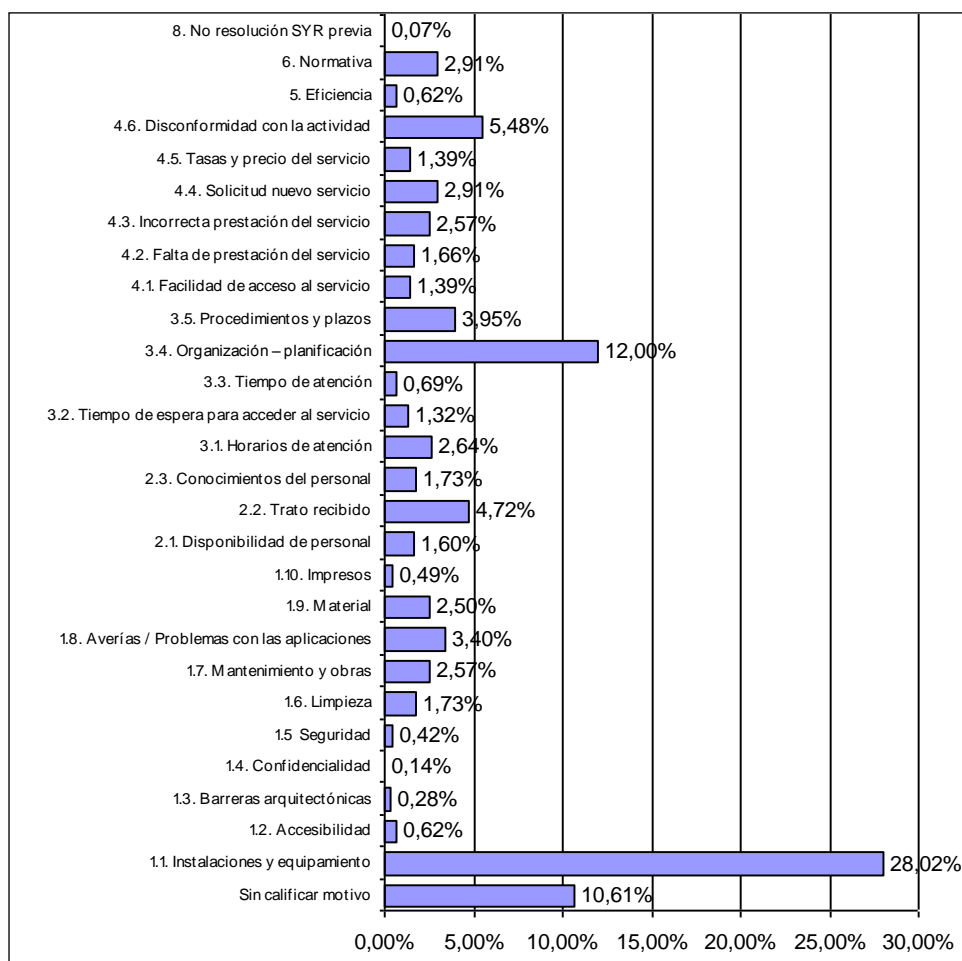
Archivos	5	0,38%
Monumentos	59	4,44%
<b>Total</b>	<b>1.330</b>	<b>100,00%</b>



- Otras infraestructuras culturales
- Promoción y Proyectos Culturales
- Actividades en Centros Culturales de los Distritos
- Actividades Culturales en medio abierto
- Bibliotecas
- Museos
- Archivos
- Monumentos

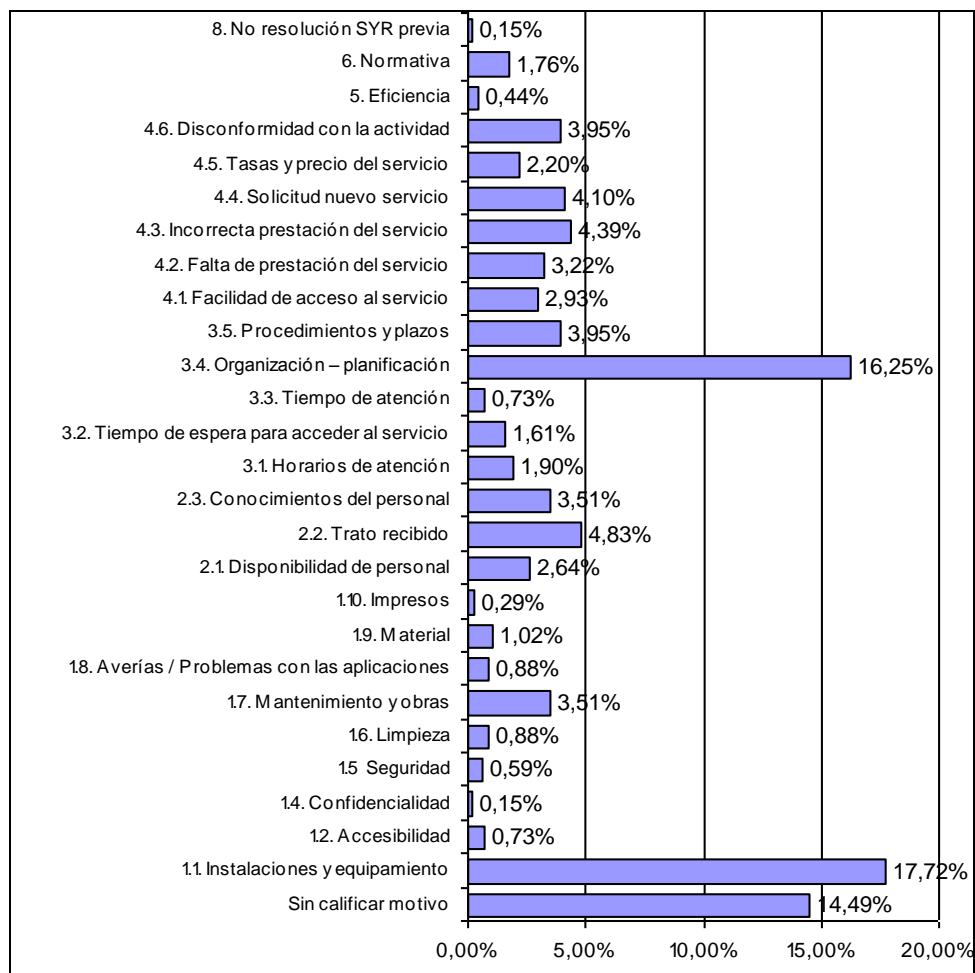
(\*) Los datos se recogen con fecha 31 de marzo de 2015.

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

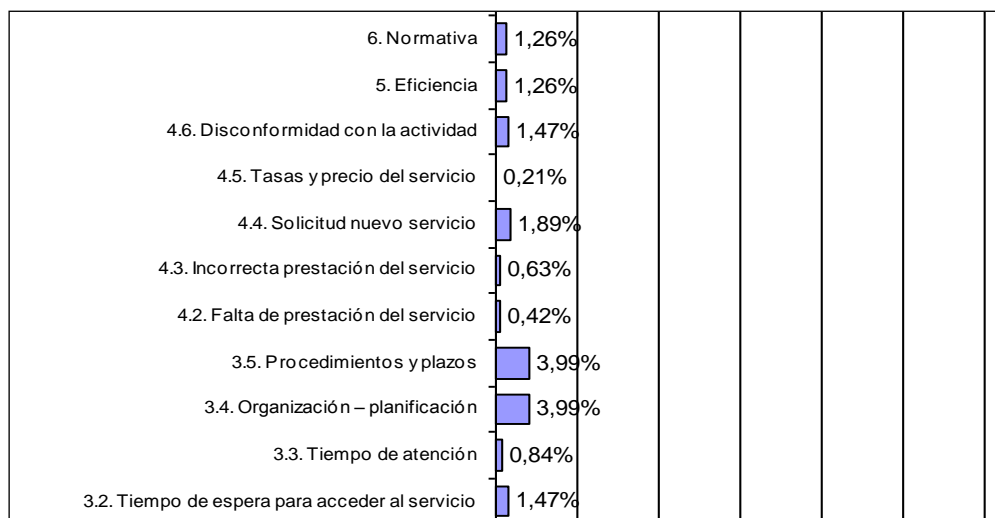


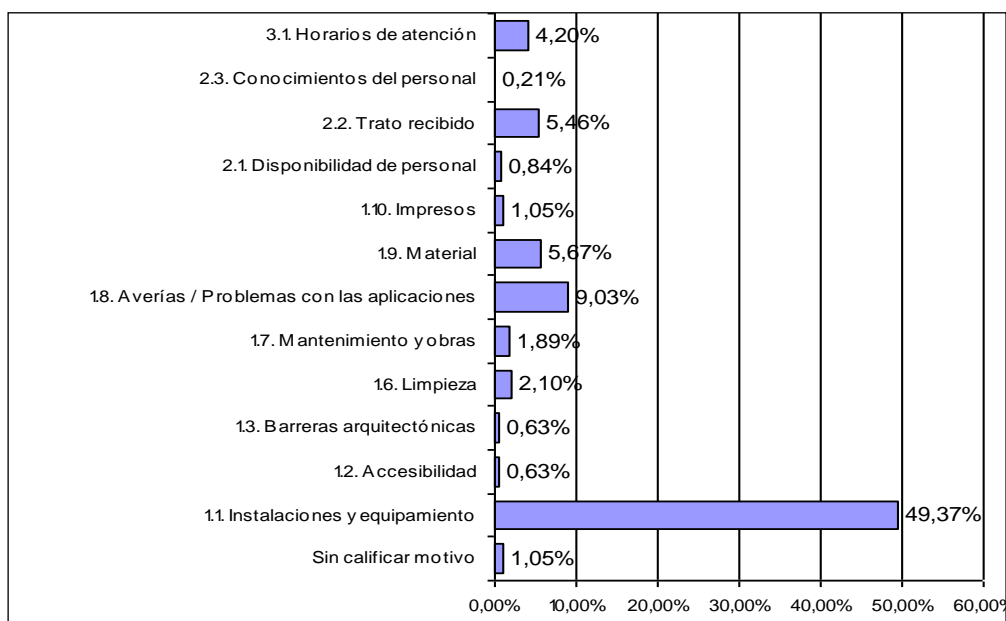
Centrándonos en las **submaterias** que han tenido más de **100 solicitudes**, los **motivos de presentación** de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR han sido los siguientes

### Actividades en Centros Culturales de los Distritos



### Bibliotecas





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 (31/03/2015)	Total Submateria	Sin contestar	% menos 15 días	% menor o igual a 30 días
Otras infraestructuras culturales	33,63	47	48	1	27,66%	63,83%
Promoción y Proyectos Culturales	31,07	33	33	0	18,18%	57,58%
Actividades en Centros Culturales de los Distritos	35,68	586	591	5	24,49%	56,16%
Actividades Culturales en medio abierto	37,93	111	111	0	23,42%	47,75%
Bibliotecas	21,67	467	471	4	45,61%	73,23%
Museos	19,70	12	12	0	41,67%	83,33%
Archivos	29,03	5	5	0	40,00%	60,00%
Monumentos	22,82	59	59	0	40,68%	77,97%

## 2.3. Deporte

Ámbito de actuación y recursos	Ámbito de actuación	Estructura orgánica	Presupuesto
Principales indicadores	Indicadores estratégicos		Indicadores de acción
Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	Compromisos de Calidad (Cartas de Servicios)	Opinión de la Ciudadanía	Sugerencias y Reclamaciones

### Ámbito de actuación y recursos

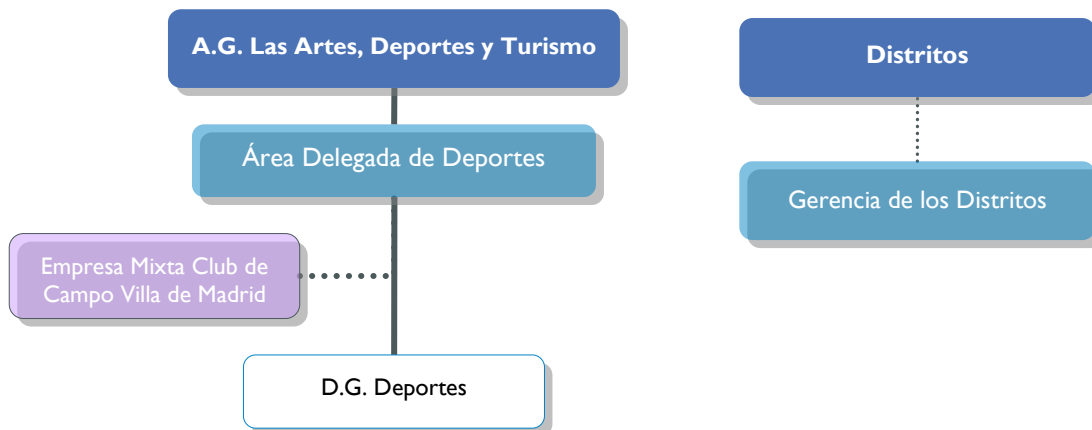


#### Ámbito de actuación

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.

#### Estructura orgánica 2014





## Presupuesto del Área de Acción “Deportes”

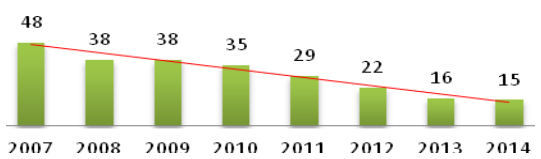
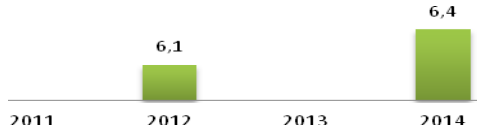
Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Deportes en 2014	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	153.282.811,90
Empresas Municipales	22.789.407,89
<b>Total Ayto, OAAA y Emp Mpales</b>	<b>176.072.219,79</b>
Eliminaciones	-27.529.323,01
<b>Total consolidado</b>	<b>148.542.896,77</b>

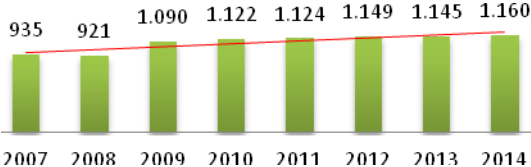
### Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayto de Madrid y los OAAA por programas presupuestarios, para “Deporte”. Datos consolidados con eliminaciones a Empresas

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con progr. prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
91213	ÁREA DE GOB. DE LAS ARTES, DEPORTES Y TURISMO	484.441,68		
33000	DIR.Y GEST. ADV. DE LAS ARTES, DEPORTES Y TURISMO	34.320.572,60	-25.357.000,9	
91219	ÁREA DELEGADA DE DEPORTES	508.250,26		
93301	GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO	8.742.420,77		
34101	ACTUACIONES DEPORTIVAS EN DISTRITOS	94.360.887,09	-4.320,0	
34102	COORDINACIÓN Y FOMENTO DEL DEPORTE	14.866.239,50	-2.168.002,1	
<b>Total Deporte</b>		<b>153.282.811,90</b>	<b>-27.529.323,01</b>	<b>125.753.488,9</b>

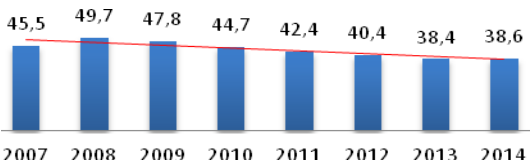
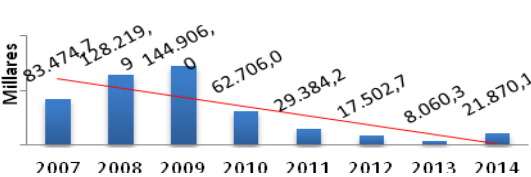
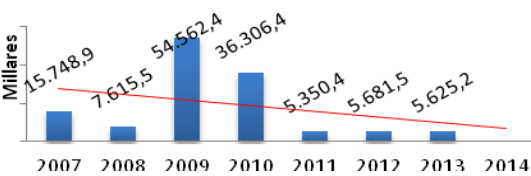
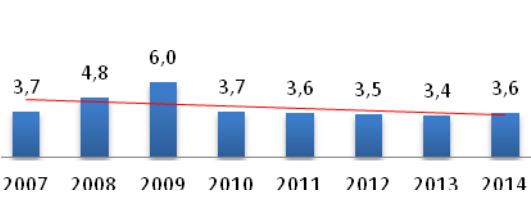
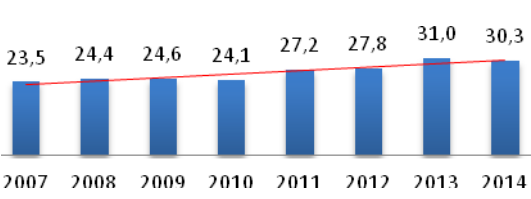
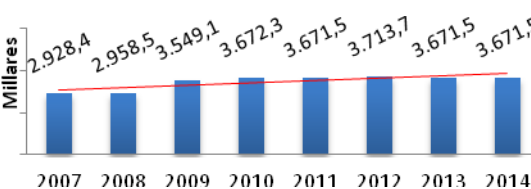
## Principales indicadores

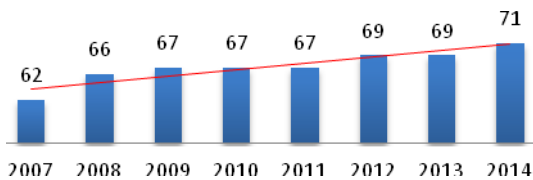
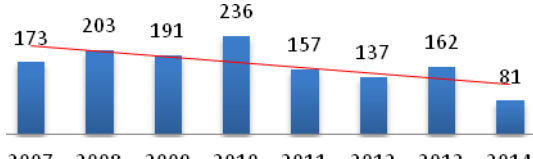
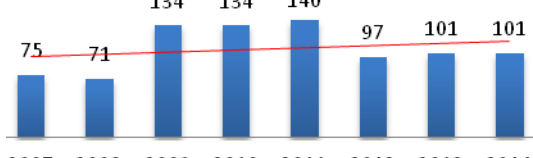
### Indicadores Estratégicos

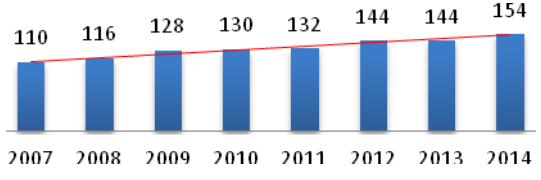
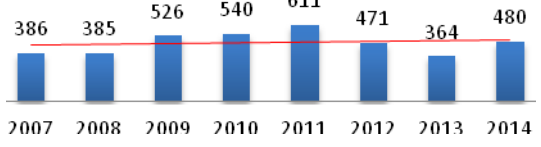
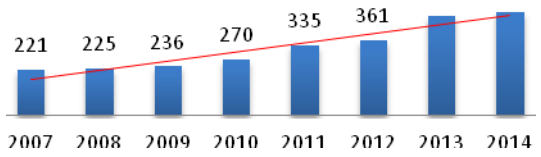

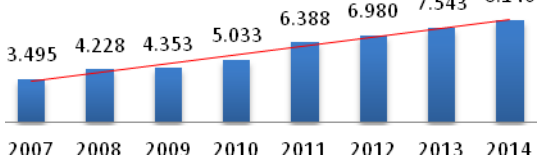
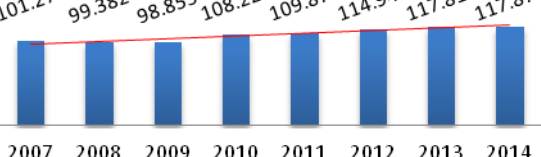
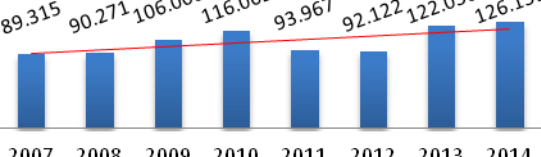
EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO																					
CIUDAD COHESIONADA	Facilitar el acceso al deporte y la cultura con instalaciones próximas de calidad y un programa amplio de actividades y servicios																					
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																			
Eventos 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>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> <tr><td>2014</td><td>15</td></tr> </tbody> </table>		Año	Eventos	2007	48	2008	38	2009	38	2010	35	2011	29	2012	22	2013	16	2014	15
Año	Eventos																					
2007	48																					
2008	38																					
2009	38																					
2010	35																					
2011	29																					
2012	22																					
2013	16																					
2014	15																					
Satisfacción ciudadana con las actividades e instalaciones deportivas municipales.	Media en escala 0-10	C	 <table border="1"> <caption>Evolution of citizen satisfaction</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Media</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2011</td><td></td></tr> <tr><td>2012</td><td>6,1</td></tr> <tr><td>2013</td><td></td></tr> <tr><td>2014</td><td>6,4</td></tr> </tbody> </table>		Año	Media	2011		2012	6,1	2013		2014	6,4								
Año	Media																					
2011																						
2012	6,1																					
2013																						
2014	6,4																					

<b>Superficie de instalaciones deportivas por 1.000 habitantes.</b>	<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
<b>Gasto operativo en deportes por habitante.</b>	<i>Ratio de € por hab</i>	GM	
<b>Inversión en instalaciones deportivas.</b>	<i>Total de euros</i>	GM	
<b>Inversión en infraestructuras deportivas desde los Distritos.</b>	<i>Total de euros</i>	GM	
<b>Porcentaje del presupuesto municipal dedicado a Deporte.</b>	<i>Porcentaje</i>	GM	
<b>Porcentaje del gasto en deporte financiado por las tarifas.</b>	<i>Porcentaje del gasto</i>	GM	
<b>Superficie de instalaciones deportivas municipales.</b>	<i>Total de m2</i>	GM	

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Centros Deportivos de titularidad municipal puestos a disposición de la ciudadanía.	Total de centros	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>62</td><td>66</td><td>67</td><td>67</td><td>67</td><td>69</td><td>69</td><td>71</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	62	66	67	67	67	69	69	71
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	62	66	67	67	67	69	69	71													
Servicios de los centros deportivos municipales por habitante.	Ratio de usos por hab	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>5,8</td><td>5,6</td><td>7,5</td><td>8,4</td><td>8,1</td><td>9,0</td><td>9,4</td><td>9,4</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	5,8	5,6	7,5	8,4	8,1	9,0	9,4	9,4
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	5,8	5,6	7,5	8,4	8,1	9,0	9,4	9,4													
Servicios de los centros deportivos municipales.	Total de usos	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor (Millares)</th><td>18.077,6</td><td>17.918,1</td><td>24.454,0</td><td>27.451,5</td><td>28.136,2</td><td>28.970,1</td><td>30.182,1</td><td>29.731,9</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor (Millares)	18.077,6	17.918,1	24.454,0	27.451,5	28.136,2	28.970,1	30.182,1	29.731,9
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor (Millares)	18.077,6	17.918,1	24.454,0	27.451,5	28.136,2	28.970,1	30.182,1	29.731,9													
Índice de ocupación de Clases y Escuelas Deportivas.	Porcentaje de plazas ocupadas	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor (%)</th><td>75,5</td><td>74,9</td><td>78,6</td><td>80,2</td><td>77,0</td><td>78,2</td><td>77,6</td><td>70,7</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor (%)	75,5	74,9	78,6	80,2	77,0	78,2	77,6	70,7
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor (%)	75,5	74,9	78,6	80,2	77,0	78,2	77,6	70,7													
Actos deportivos promocionados por el Ayuntamiento.	Total de actos	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>173</td><td>203</td><td>191</td><td>236</td><td>157</td><td>137</td><td>162</td><td>81</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	173	203	191	236	157	137	162	81
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	173	203	191	236	157	137	162	81													
Centros escolares beneficiarios de cesión de instalaciones deportivas municipales.	Total de centros	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>75</td><td>71</td><td>134</td><td>134</td><td>140</td><td>97</td><td>101</td><td>101</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	75	71	134	134	140	97	101	101
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	75	71	134	134	140	97	101	101													
Escolares beneficiarios de las cesiones de instalaciones deportivas a centros escolares.	Total de escolares	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>13.118</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	10.800	10.800	12.563	12.493	14.916	15.182	14.344	13.118
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	10.800	10.800	12.563	12.493	14.916	15.182	14.344	13.118													

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Escuelas deportivas en colaboración con entidades deportivas.	Total de escuelas	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>110</td><td>116</td><td>128</td><td>130</td><td>132</td><td>144</td><td>144</td><td>154</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	110	116	128	130	132	144	144	154
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	110	116	128	130	132	144	144	154													
Cesión de instalaciones deportivas municipales a clubs deportivos.	Total de clubs	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>386</td><td>385</td><td>526</td><td>540</td><td>611</td><td>471</td><td>364</td><td>480</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	386	385	526	540	611	471	364	480
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	386	385	526	540	611	471	364	480													
Escuelas municipales de promoción deportiva en los colegios.	Total de escuelas	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>221</td><td>225</td><td>236</td><td>270</td><td>335</td><td>361</td><td>479</td><td>498</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	221	225	236	270	335	361	479	498
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	221	225	236	270	335	361	479	498													
Participantes en las escuelas deportivas infantiles promovidas por el Ayuntamiento.	Media de participantes	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>44.323</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	37.387	39.161	50.399	51.544	35.833	42.625	33.093	44.323
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	37.387	39.161	50.399	51.544	35.833	42.625	33.093	44.323													
Participantes en escuelas deportivas en centros escolares.	Total de participantes	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>8.140</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	3.495	4.228	4.353	5.033	6.388	6.980	7.543	8.140
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	3.495	4.228	4.353	5.033	6.388	6.980	7.543	8.140													
Participantes en los Juegos Deportivos Municipales y Escolares.	Total de participantes	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>117.876</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	101.277	99.382	98.855	108.222	109.875	114.949	117.819	117.876
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	101.277	99.382	98.855	108.222	109.875	114.949	117.819	117.876													
Participantes en actividades físico deportivas de los Centros Deportivos Municipales.	Media de alumnos inscritos	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>89.315</td><td>90.271</td><td>106.000</td><td>116.062</td><td>93.967</td><td>92.122</td><td>122.050</td><td>126.151</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	89.315	90.271	106.000	116.062	93.967	92.122	122.050	126.151
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	89.315	90.271	106.000	116.062	93.967	92.122	122.050	126.151													

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 2014 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	2	23	-	-
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	4	2	-	-
Nuevas infraestructuras deportivas	Favorecer un desarrollo equilibrado del territorio basado en un crecimiento sostenible	17	4	3	1	9
	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	5	5	2	1
<b>Total</b>		<b>61</b>	<b>15</b>	<b>33</b>	<b>3</b>	<b>10</b>

## 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.

## Carta de Servicios de los Servicios Deportivos



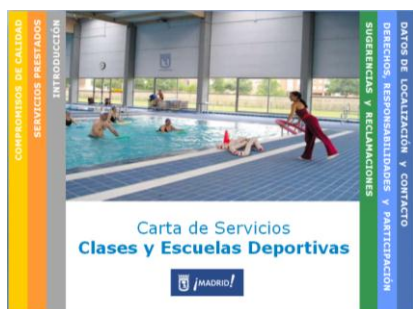
Fecha Aprobación: 20 de julio de 2006  
 Fecha Evaluación 2014: 31 de marzo de 2015  
 Certificación AENOR: 23 de diciembre de 2014

**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 y psicomotricidad.

<b>Compromisos 2014</b>		10
<b>Indicadores</b>	Totales	41
	Cumplidos	37
<b>Grado de cumplimiento</b> (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		90,24
<b>Áreas de mejora implantadas</b>		3

## Carta de Servicios de Clases y Escuelas Deportivas



Fecha Aprobación: 26 de octubre de 2006  
 Fecha Evaluación 2014: 31 de marzo de 2015

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.

<b>Compromisos 2014</b>		13
<b>Indicadores</b>	Totales	39
	Cumplidos	32

<b>Grado de cumplimiento</b> (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	82,05
<b>Áreas de mejora implantadas</b>	3

## Carta de Servicios de las Competiciones Deportivas

Fecha Aprobación: 26 de octubre de 2006  
 Fecha Evaluación 2014: 31 de marzo de 2015



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.

<b>Compromisos 2014</b>		8
<b>Indicadores</b>	Totales	19
	Cumplidos	16
<b>Grado de cumplimiento</b> (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		84,21
<b>Áreas de mejora implantadas</b>		3

## Carta de Servicios de Medicina Deportiva y Psicomotricidad



Fecha Aprobación: 26 de octubre de 2006  
 Fecha Evaluación 2014: 31 de marzo de 2015

**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.

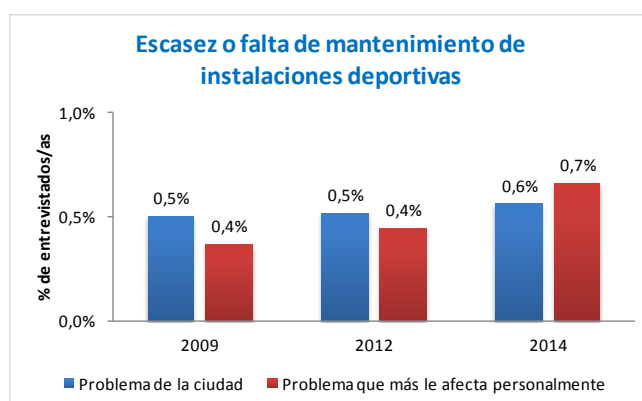
<b>Compromisos 2014</b>		<b>8</b>
<b>Indicadores</b>	Totales	<b>23</b>
	Cumplidos	<b>17</b>
<b>Grado de cumplimiento</b> (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		<b>73,91</b>
<b>Áreas de mejora implantadas</b>		<b>3</b>

## Opinión de la Ciudadanía

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

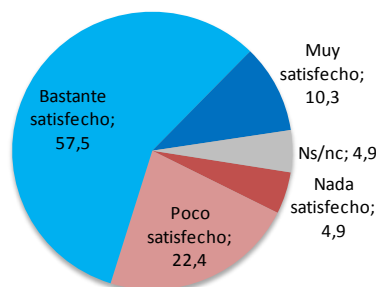
De la información obtenida a través de la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid 2014 se pueden obtener las siguientes conclusiones respecto al área de acción de Deporte:

- Sólo una pequeña parte de la ciudadanía (menos del 1%) considera que la escasez o falta de mantenimiento de las instalaciones deportivas es un problema, bien para la ciudad o bien que les afecte personalmente. No obstante, se observa un ligero incremento entre 2009 y 2014 en su consideración como problemas, tanto de la ciudad como, sobre todo, problemas que les afectan personalmente.



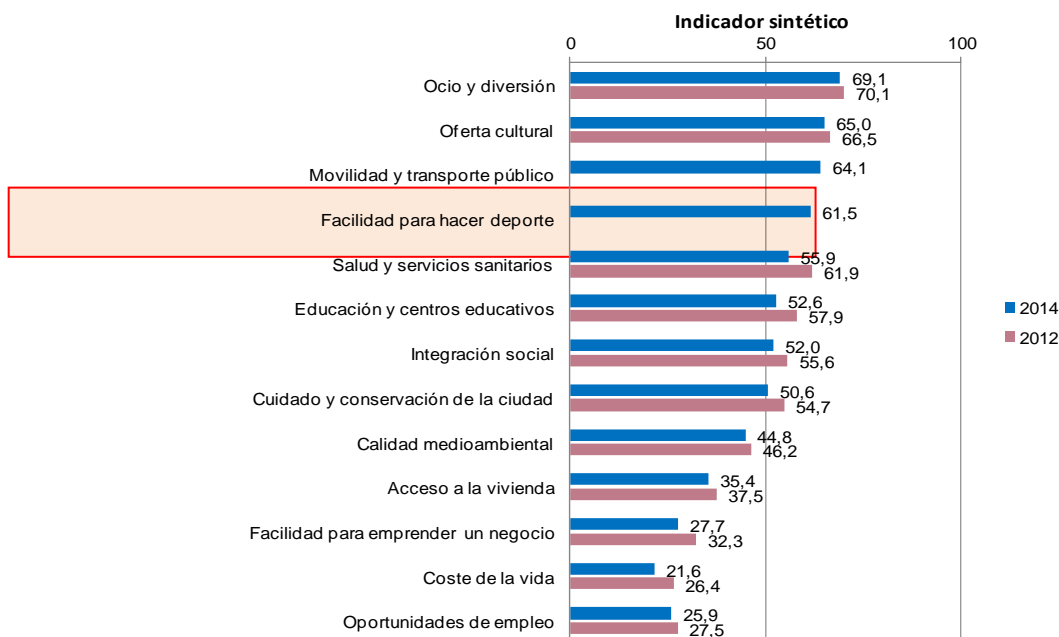
- La facilidad para hacer deporte es uno de los aspectos mejor valorados entre las cuestiones que afectan a la calidad de vida en la ciudad.

### Satisfacción con la facilidad para hacer deporte en la ciudad

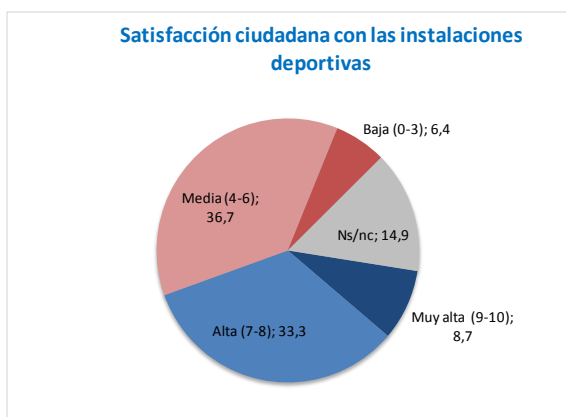




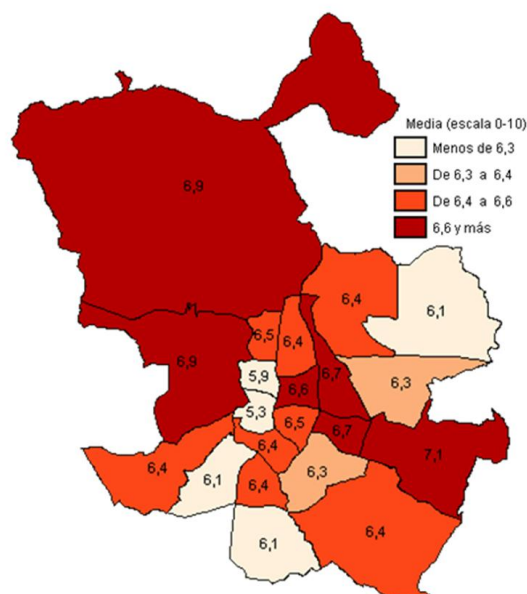
### Evolución del IS satisfacción con aspectos de la calidad de vida en la ciudad 2012-2014



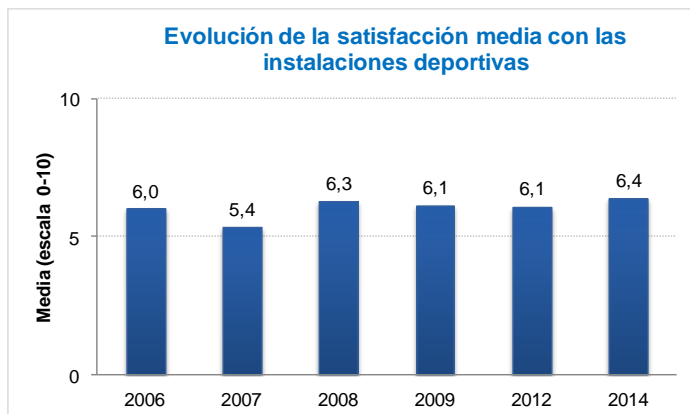
- La satisfacción ciudadana con las instalaciones deportivas en 2014 alcanza una media de 6,4 sobre 10. El 42% de los entrevistados/as muestran una satisfacción alta o muy alta (por encima de 7 puntos).
- La satisfacción con los servicios y equipamientos municipales en los distritos de la ciudad se muestra en la siguiente gráfica



Satisfacción con las instalaciones deportivas

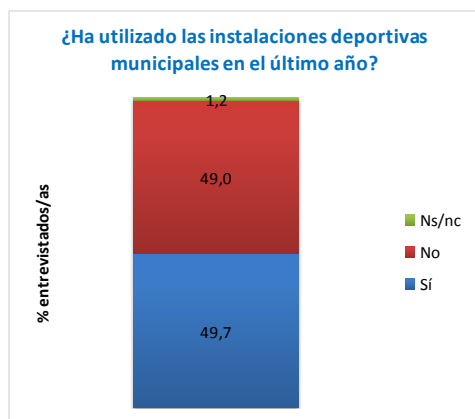


- La valoración que hacen los ciudadanos/as de las instalaciones deportivas sigue una tendencia ligeramente ascendente



Nota: En el año 2012 se cambió la escala de medida de la satisfacción con los servicios, pasando de una escala semántica (muy satisfecho/a, bastante satisfecho/a, poco satisfecho/a, nada satisfecho/a) a una escala numérica de 0 a 10. A efectos de la comparación que se presenta, el indicador de los años 2006-2009 es un indicador sintético calculado en escala 0 a 10, mientras que los años 2012 y 2014 se trata de una media en escala 0 a 10.

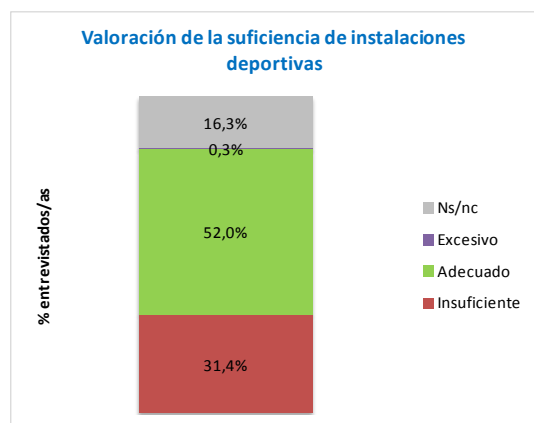
- Las instalaciones deportivas municipales han sido utilizadas en el último año por la mitad de los entrevistados (49,7%)



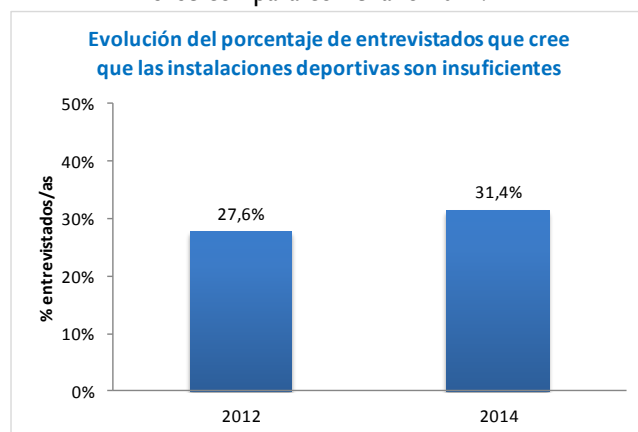
- Esta proporción de usuarios ha seguido una tendencia ligeramente creciente desde el inicio de la serie en 2006.



- La mayoría de los entrevistados/as opinan que el número de instalaciones deportivas es adecuado (52%).

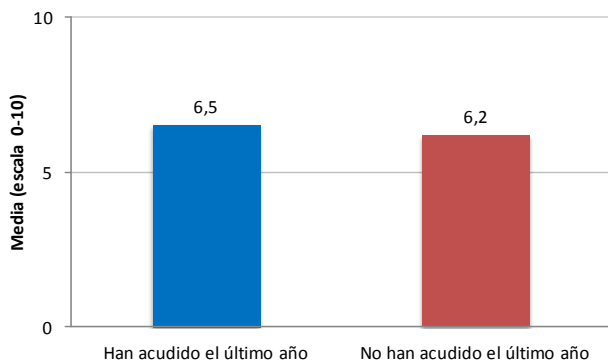


- Sin embargo, se ha incrementado la percepción de que los equipamientos deportivos son insuficientes si se compara con el año 2012.

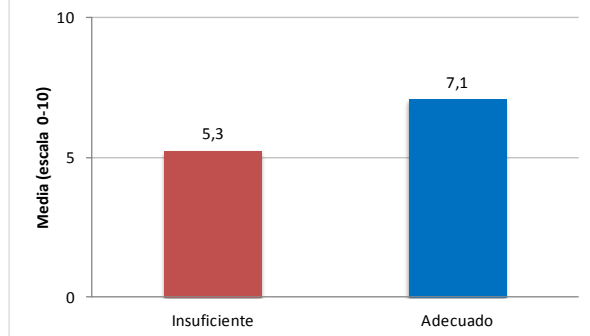


- Los entrevistados que han sido usuarios de las instalaciones deportivas están más satisfechos que los que no han acudido en el último año
- Los entrevistados que opinan que el número de instalaciones deportivas es insuficiente tienen una peor satisfacción, mientras que los que opinan que su número es adecuado, están más satisfechos

**Satisfacción de usuarios y no usuarios de las instalaciones deportivas**

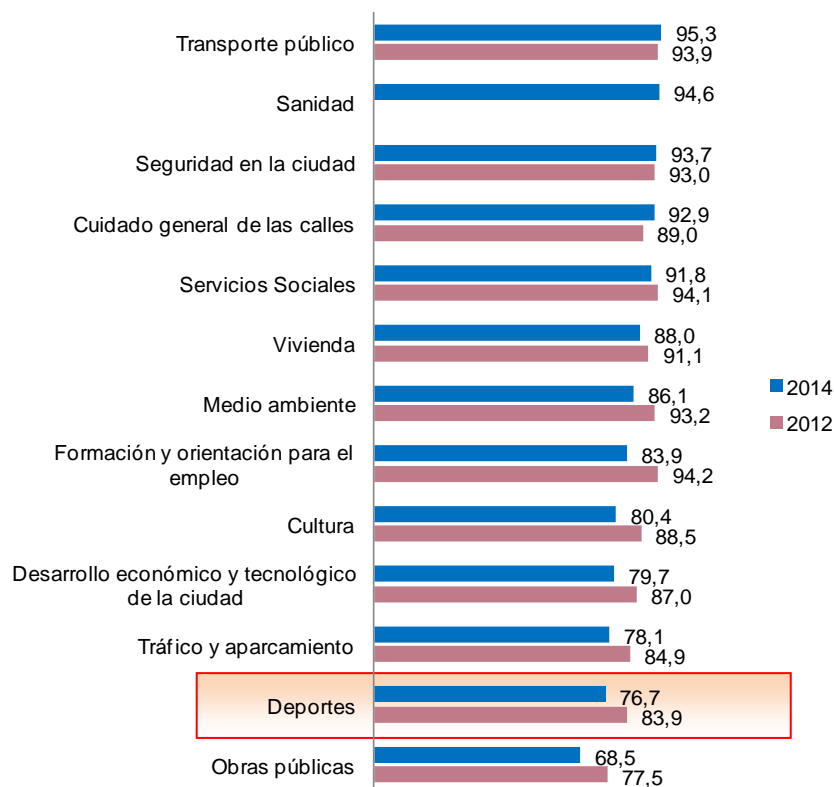


**Satisfacción con las instalaciones deportivas en función de la percepción de suficiencia**



- La mayoría de los entrevistados/as (76,7%) muestran su oposición a gastar menos en deportes. Sin embargo, este porcentaje ha descendido respecto al año 2012 (83,9%). El deporte, no obstante, es una política menos prioritaria desde el punto de vista del gasto a ella destinado, si se compara con el resto de políticas municipales.

**Porcentaje de entrevistados en contra de gastar menos en...**



## Estudios Sectoriales

Desde el Área de Acción de Deportes, a lo largo de 2014 se han realizado seis estudios sectoriales que pueden consultarse en la página del [Observatorio de la Ciudad](http://www.madrid.es) de la web municipal [www.madrid.es](http://www.madrid.es)

### a) Estudios de satisfacción de usuarios

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
<p>Encuesta de satisfacción de usuarios de las actividades de competición del Ayuntamiento de Madrid. Temporada 2013/2014</p> <p>2014 /007/ ESU</p>	<p>D.G. de Deportes</p>	<p>Valoración media en una escala de 0 a 10</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de inscripción: 5,97</li> <li>• La publicación de las normativas técnicas en la web (de cada deporte y las generales): 7,03</li> <li>• La difusión del calendario de competiciones: 7,43</li> <li>• La publicación en la web de la programación, resultados, clasificaciones y sanciones: 6,80</li> <li>• La comunicación con el profesional responsable de coordinar la organización en su distrito: 6,84</li> <li>• La atención y el asesoramiento a su entidad por parte del Ayuntamiento: 5,63</li> <li>• Los vestuarios: 5,1</li> <li>• La facilidad para realizar reservas de temporada para los entrenamientos en las instalaciones deportivas : 4,54</li> </ul> <p>Grado de satisfacción global: 6,42</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado en que la competición ha cumplido sus objetivos: 6,43</li> </ul>
<p>Encuesta de satisfacción de usuarios con los servicios deportivos municipales. 2014</p> <p>2014 /006/ ESU</p>	<p>D.G. de Deportes en colaboración con los Centros Deportivos Municipales de Distritos</p>	<p>El 76,8% de los usuarios eligió el centro deportivo municipal en razón de cercanía a su domicilio</p> <p>El 95,6% de los usuarios recomendaría las actividades del centro a sus conocidos</p> <p>Ranking de 1 a 5 de los aspectos considerados más importantes por los usuarios. El grado más importante es el más cercano al valor 1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesionalidad y atención del profesorado: 2,53</li> <li>• Oferta y horario de las actividades: 2,57</li> <li>• Limpieza y mantenimiento de la instalación deportiva y del material: 2,84</li> <li>• Posibilidad de realizar gestiones por internet: 3,41</li> <li>• Accesibilidad y seguridad en la instalación: 3,64</li> </ul>

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
<p>Encuesta de satisfacción de usuarios con las prestaciones de medicina deportiva de los Centros Deportivos Municipales. 2014</p> <p>2014 /005/ ESU</p>	<p>D.G. de Deportes en colaboración con los Centros Deportivos Municipales de Distritos</p>	<p>El 99,3% de los usuarios recomendaría los servicios médicos de los Centros Deportivos Municipales a sus conocidos</p> <p>Valoración de los usuarios (% de usuarios satisfechos, que han valorado el aspecto con una puntuación del 7 al 10)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de espera entre la cita y la prestación del servicio: 94,6%</li> <li>• Accesibilidad a las instalaciones: 90,5%</li> <li>• Tamaño de las instalaciones: 83,3%</li> <li>• Limpieza e higiene: 83,1%</li> <li>• Aparatos disponibles: 81,1%</li> <li>• Señalización e indicaciones para llegar: 79,4%</li> <li>• Claridad del lenguaje utilizado por parte de los profesionales: 99,5%</li> <li>• Trato: 98,9%</li> <li>• Interés con el que atendieron su caso: 98,8%</li> <li>• Precio de los servicios: 63,7%</li> </ul> <p>Satisfacción global media: 9,26 ; 93,7% usuarios satisfechos</p>
<p>Encuesta de satisfacción de los/as Directores/as de Centros Docentes en los que se desarrollan Escuelas Municipales de Promoción Deportiva. Temporada deportiva 2013_2014</p> <p>2014 / 003/ ESU</p>	<p>D.G. de Deportes</p>	<p>Valoración media en una escala de 0 a 10:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de inscripción: 8,36</li> <li>• Espacio disponible para actividad: 8,16</li> <li>• Estado del material: 7,29</li> <li>• Motivación y estímulo del profesor: 8,59</li> <li>• Satisfacción con el profesor: 8,61</li> <li>• Relación del profesor con el equipo directivo: 7,97</li> <li>• Puntualidad de las clases: 8,91</li> </ul> <p>Grado de satisfacción global: 8,51</p>
<p>Encuesta de satisfacción de usuarios del Programa de psicomotricidad infantil en los Centros Deportivos Municipales.</p> <p>2014 /002/ ESU</p>	<p>D.G. de Deportes</p>	<p>Valoración media en una escala de 0 a 10:</p> <p>Sala de psicomotricidad infantil: 8,44</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Superficie disponible 8,84</li> <li>• Facilidad de acceso 7,74</li> <li>• Limpieza e higiene 8,76</li> </ul> <p>Material de psicomotricidad: 8,48</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dotación 8,51</li> <li>• Estado 8,46</li> </ul> <p>Sala de espera: 6,73</p> <p>Espacio para tutorías: 8,36</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Confort: 8,11</li> <li>• Privacidad: 8,60</li> </ul> <p>El técnico de psicomotricidad infantil: 9,72</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención/Disponibilidad alumnos/as: 9,74</li> <li>• Atención disponibilidad padres/madres: 9,63</li> <li>• Interés y dedicación: 9,75</li> <li>• Profesionalidad: 9,76</li> </ul>

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados		
Encuesta de satisfacción de usuarios del Programa de Actividades Deportivas Municipales en la nieve. Ayuntamiento de Madrid 2014  2014 /001/ ESU	D.G. de Deportes	Valoración de los usuarios (% de usuarios que consideran el servicio BUENO (valoración de 7 a 8 puntos) y MUY BUENO (valoración de 9 a 10 puntos))		
			<b>BUENO</b>	<b>MUY BUENO</b>
		Calendario ofertado	69,78	24,86
		Calidad del transporte	61,3	23,3
		Atención recibida en el viaje	56,7	36,6
		Calidad de la habitación	52,1	37,6
		Organización y distribución de habitaciones	58,0	32,6
		Servicio de comidas en el hotel	44,7	18,6
		<b>Clases</b>		
		Organización de los grupos	50,9	15,9
		Horario de las clases	52,4	42,2
		Puntualidad de los profesores	39,3	57,65
		Atención de los profesores	39,14	49,86
		Grado en que las clases respondieron a sus expectativas	42,6	37,8
		<b>Material y forfait</b>		
		Organización y entrega del material	61,3	22,7
		Calidad del material	59,6	10,5
<b>Responsable municipal</b>				
Información proporcionada por el responsable del Ayuntamiento	51,39	24,93		
Atención dispensada por el responsable del Ayuntamiento	28,30	47,93		
<b>Otros</b>				
Relación calidad-precio	53,7	37,3		

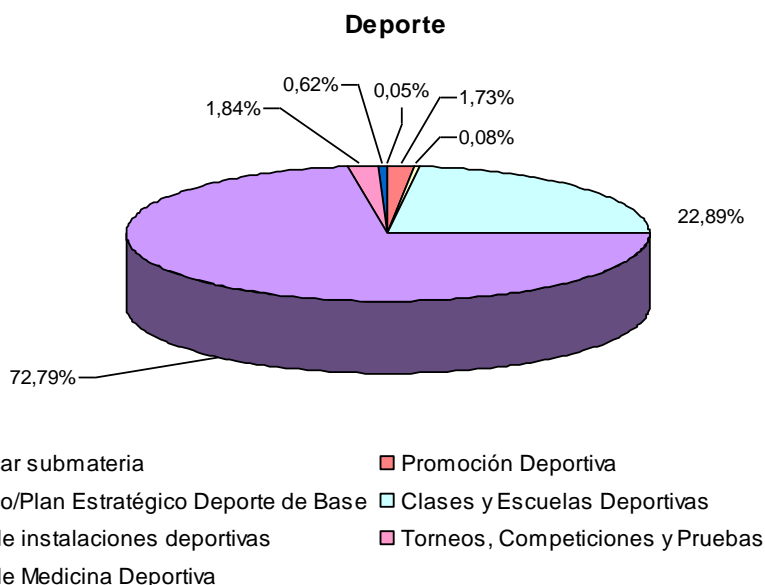
## Sugerencias y Reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Deporte”, las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el **6,82 % (3.730)** del total de las tramitadas en 2014. (3.730 = 3.701 Deportes SYR + 29 Club de Campo Villa de Madrid). Por tipo de solicitud, de las contenidas en la aplicación municipal, han sido: 494 sugerencias, 3.126 reclamaciones y 81 felicitaciones.

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

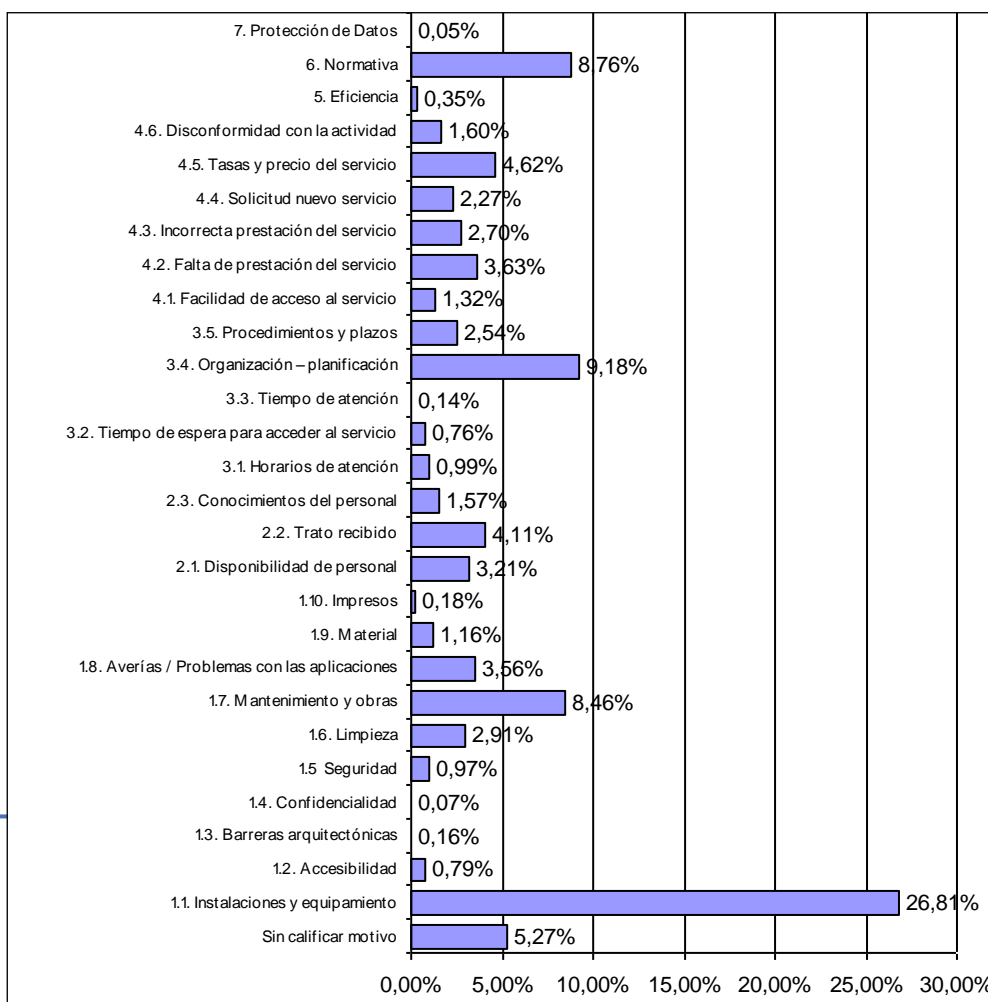
SUBMATERIA	SOLICITUDES	PORCENTAJE
Sin clasificar submateria	2	0,05%
Promoción Deportiva	64	1,73%
Diagnóstico/Plan Estratégico Deporte de Base	3	0,08%
Clases y Escuelas Deportivas	847	22,89%
Uso libre de instalaciones deportivas	2.694	72,79%
Torneos, Competiciones y Pruebas	68	1,84%
Servicios de Medicina Deportiva	23	0,62%

<b>Total</b>	<b>3.701</b>	<b>100,00%</b>
--------------	--------------	----------------



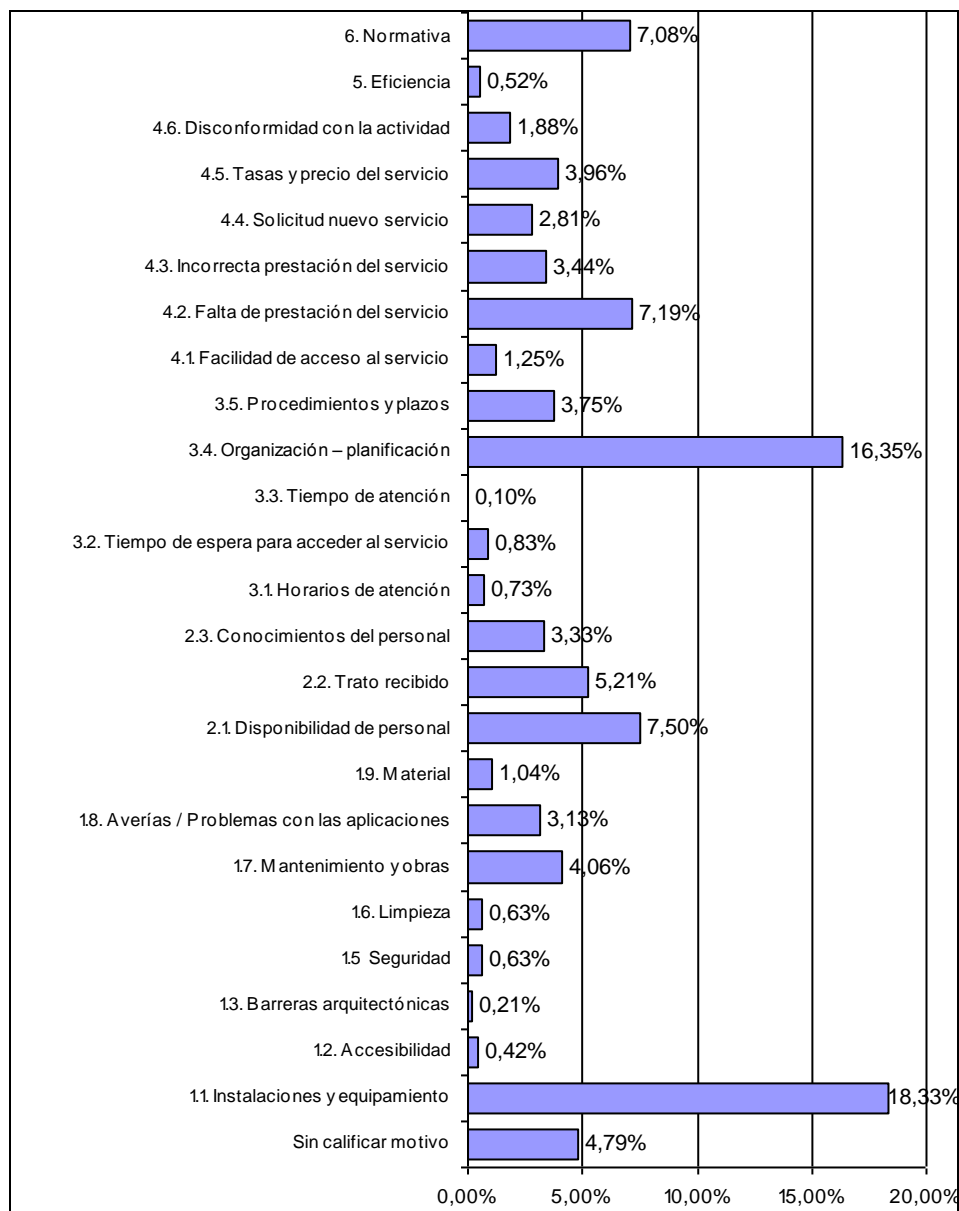
(\*) Los datos se recogen con fecha 31 de marzo de 2015

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



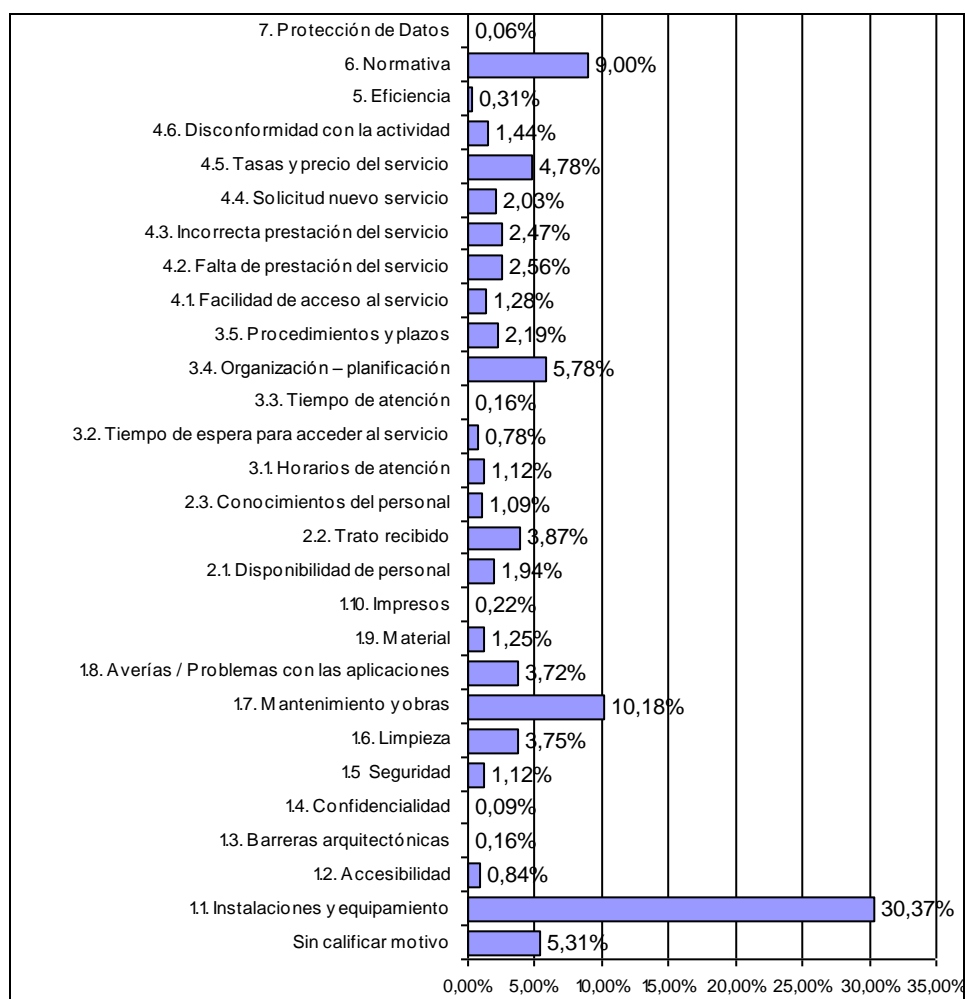
Centrándonos en las **submaterias** que han tenido más de **100 solicitudes**, los **motivos de presentación** de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR han sido los siguientes:

### Clases y Escuelas Deportivas





### Uso libre de instalaciones



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 (31/03/2015)	Total Submateria	Sin contestar	% menos 15 días	% menor o igual a 30 días
Promoción Deportiva	16,58	64	64	0	60,94%	79,69%
Diagnóstico/Plan Estratégico Deporte de Base	29,41	3	3	0	66,67%	66,67%
Clases y Escuelas Deportivas	31,18	837	847	10	40,63%	63,58%
Uso libre de instalaciones deportivas	33,83	2.662	2.694	32	36,97%	58,37%
Torneos, Competiciones y Pruebas	20,61	68	68	0	58,82%	79,41%
Servicios de Medicina Deportiva	34,72	23	23	0	21,74%	52,17%

## 2.4. Desarrollo Económico y Tecnológico

Ámbito de actuación y recursos	Ámbito de actuación	Estructura orgánica	Presupuesto
Principales indicadores	Indicadores estratégicos		Indicadores de acción
Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	Compromisos de Calidad (Cartas de Servicios)	Opinión de la Ciudadanía	Sugerencias y Reclamaciones



### Ámbito de actuación y recursos

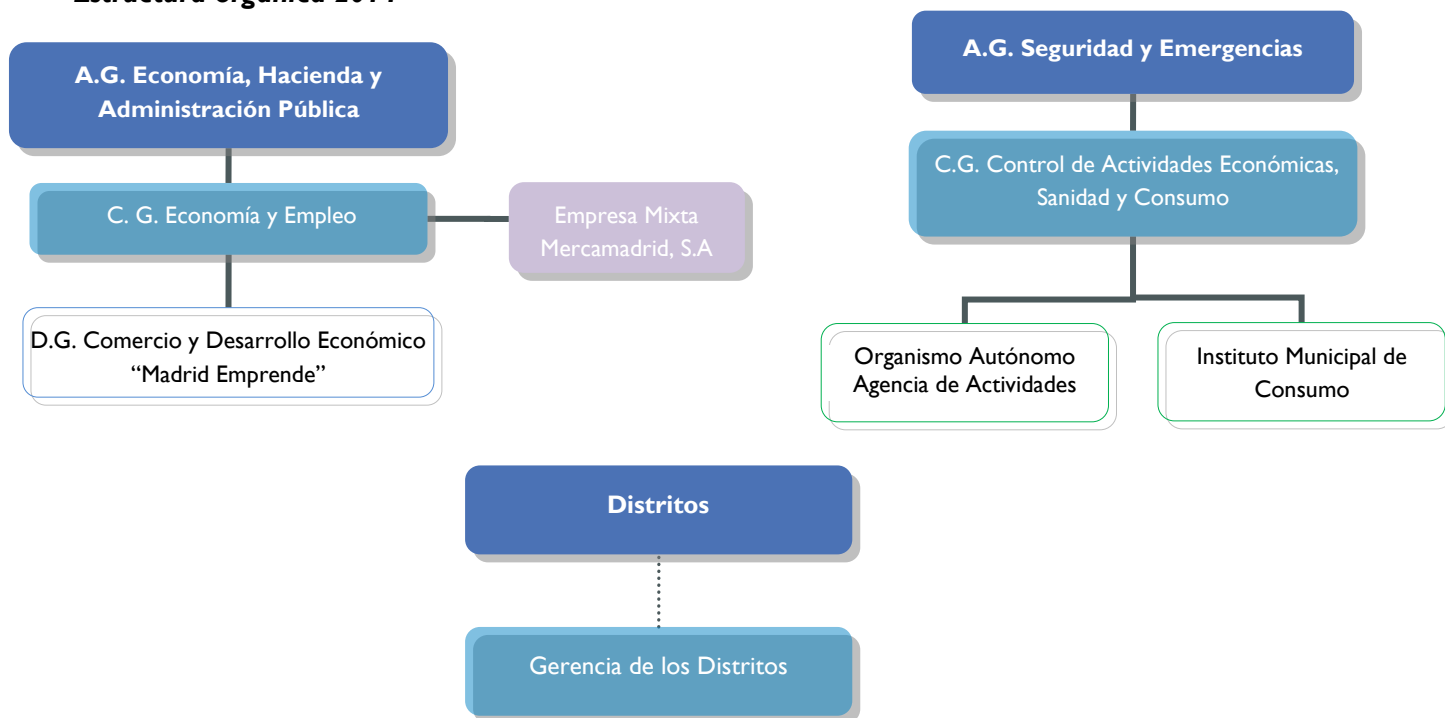
#### Ámbito de actuación

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:

- El impulso, la coordinación y seguimiento de los Planes de Acción para la promoción económica y comercial de la ciudad de Madrid, así como la realización de actividades y la prestación de servicios relacionados
- Fomento de Madrid como espacio para la inversión productiva.
- Análisis y seguimiento de la **economía** de la Ciudad.
- Planificación, programación y seguimiento de la gestión de los fondos europeos con incidencia en el desarrollo económico de la ciudad.
- 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.
- La planificación y ejecución de medidas de fomento, reconversión, dinamización y promoción de la actividad comercial de la ciudad de Madrid.
- El fomento de la formación y profesionalización del **comercio** de la ciudad de Madrid.
- 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 2014



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

Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Desarrollo Eco y Tecnológ en 2014	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	41.397.975,97
Empresas Municipales	20.615.633,40
<b>Total Ayto, OOAA y Emp Mpales</b>	<b>62.013.609,37</b>
Eliminaciones	-918,63
<b>Total consolidado</b>	<b>62.012.690,74</b>

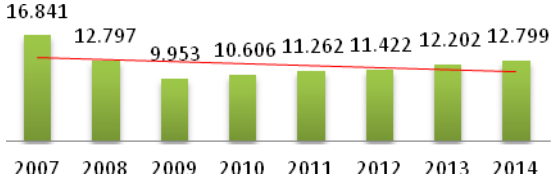
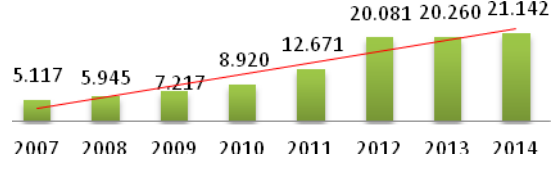
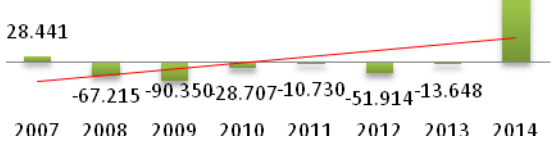
**Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayto de Madrid y los OOAA por programas presupuestarios, para “Desarrollo Económico y Tecnológico”. Datos consolidados con eliminaciones a Empresas**

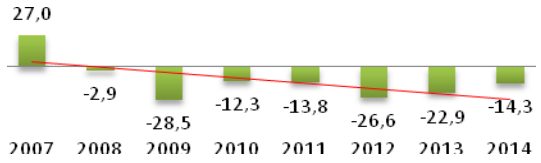
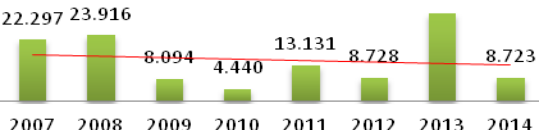
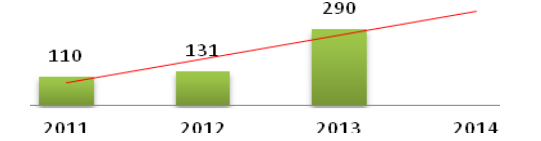
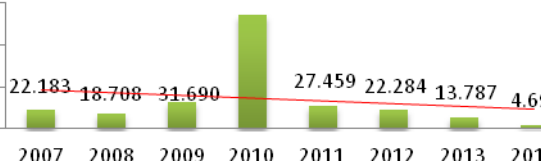
Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con progr. prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
91209	ÁREA DE GOB. DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMÓN. PÚBLICA	49.382,22		

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con progr. prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
93100	DIREC.Y GEST ADMTVA. ECONOM, HDA. Y ADMÓN. PÚBLICA	1.905.047,51		
93301	GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO	570.796,62		
15109	GESTIÓN DE LICENCIAS DE ACTIVIDADES	10.935.954,33		
31401	CONSUMO	16.361.804,22		
43110	COMERCIO Y DESARROLLO ECONÓMICO	11.574.991,07	-918,6	
<b>Total Desarrollo Económico y Tecnológico</b>		<b>41.397.975,97</b>	<b>-918,63</b>	<b>41.397.057,3</b>

## Principales indicadores

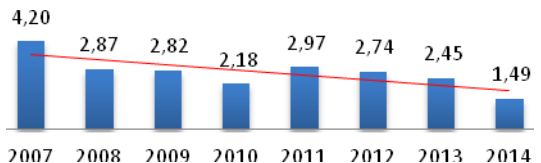
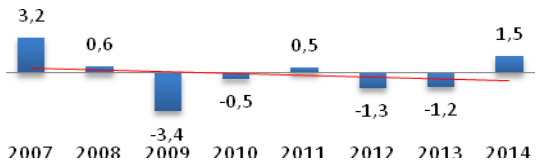
### Indicadores Estratégicos

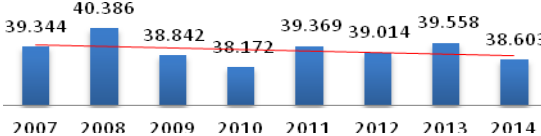
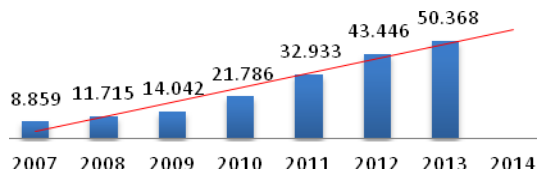
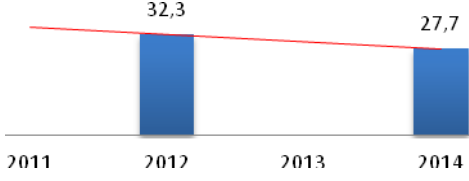
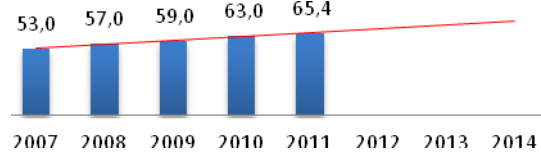
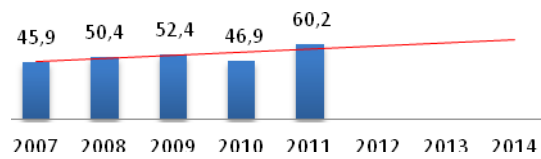
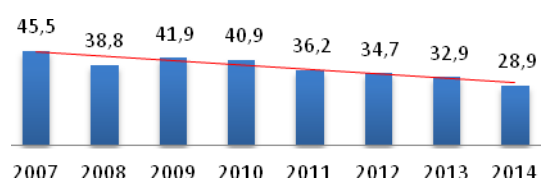
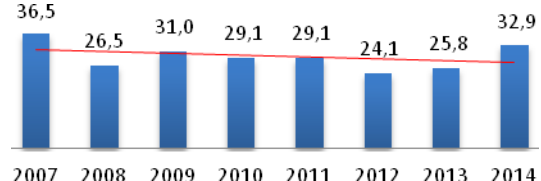
EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO		
CIUDAD COMPETITIVA	Fomentar el espíritu emprendedor y la creación de empleo estable en la ciudad		
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Creación de nuevas empresas.	Total empresas creadas	C	
Proyectos empresariales asesorados por los servicios municipales.	Total de proyectos	GM	
Empleos netos creados en la Ciudad de Madrid.	Incremento absoluto en el nº afiliados	C	

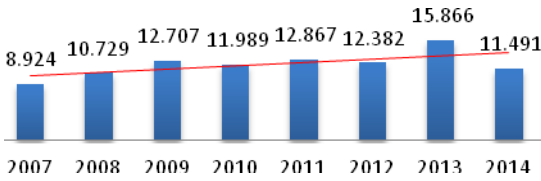
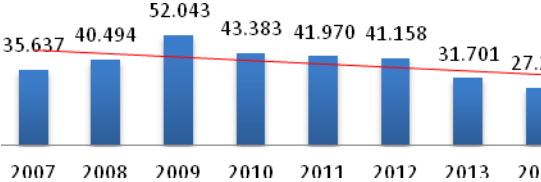
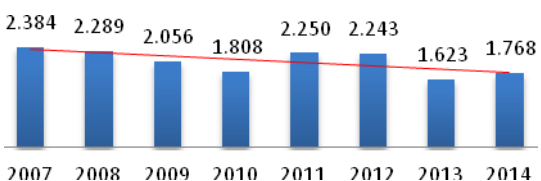

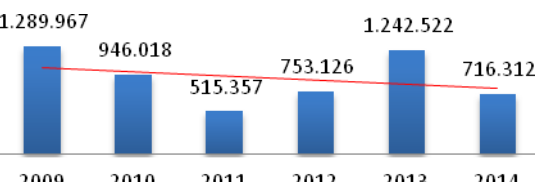
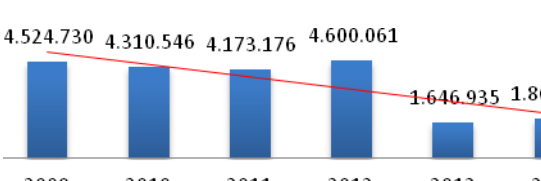
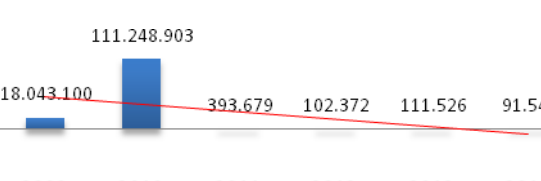
EJE ESTRATÉGICO		OBJETIVO ESTRATÉGICO	
CIUDAD COMPETITIVA		Consolidar a Madrid como centro de la actividad económica de España y uno de los más relevantes de Europa	
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Confianza empresarial de la ciudad de Madrid.	Saldo de -100 (peor valor) a +100 (mejor valor)	C	
Inversión Extranjera directa en Madrid.	Millones de euros	C	
Empresas extranjeras atendidas para iniciar su actividad en Madrid.	Total de empresas	GM	
Recursos económicos destinados al fomento del comercio y la hostelería de la ciudad de Madrid.	Total de euros	GM	

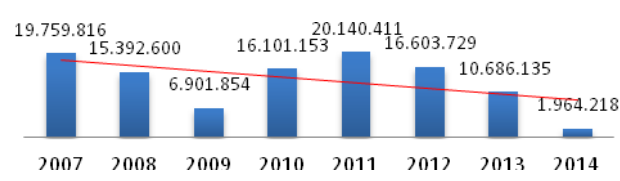
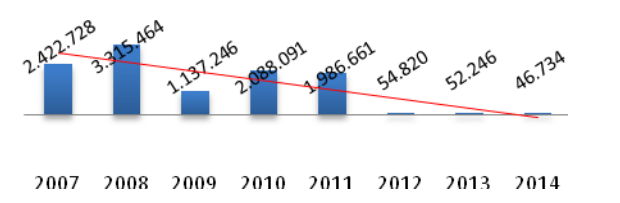
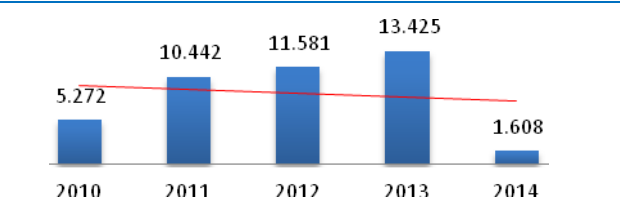
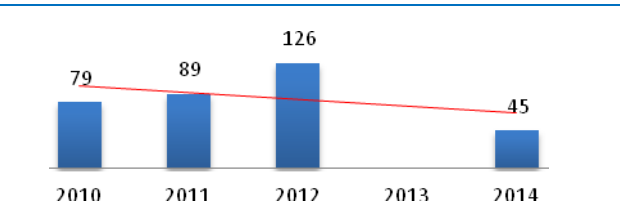
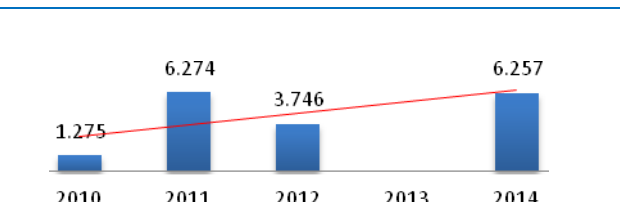
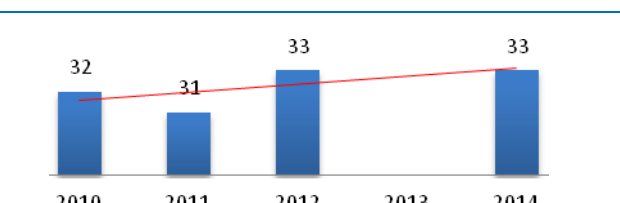
Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal

### Indicadores de Acción

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Desarrollo Económico y Tecnológico.	Porcentaje	GM	
Crecimiento de la economía de la ciudad de Madrid.	Tasa de variación interanual (%)	C	

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Producto interior bruto per capita de la Ciudad de Madrid.	Ratio de euros x hab	C	
Emprendedores atendidos por los servicios de asesoramiento empresarial municipal.	Total de emprendedores	GM	
Satisfacción ciudadana con la facilidad para emprender un negocio en la ciudad de Madrid.	Indicador de satisfacción (escala 0-100)	C	
Acceso a Internet.	Porcentaje de internautas	C	
Implantación del comercio electrónico en las empresas madrileñas.	Porcentaje empresas con comercio electrónico	C	
Valoración de la situación económica familiar.	Porcentaje de personas que opinan que la situación económica es mejor o igual que hace un año	C	
Confianza del consumidor madrileño.	Porcentaje de personas que piensan de manera positiva	C	

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Inspecciones de consumo no alimentario.	Total de inspecciones	GM	
Reclamaciones recibidas en la Oficina Municipal de Información al Consumidor.	Total de reclamaciones	GM	
Solicitudes de arbitraje realizadas por los consumidores.	Total solicitudes	GM	
Inversión destinada a la promoción de las TIC en las PYMES comerciales.	Total de euros	GM	
Inversiones destinadas a la formación en el sector comercial y hostelero.	Total de euros	GM	
Inversiones destinadas a la realización de campañas publicitarias para la promoción turística de Madrid como destino de compras.	Total de euros	GM	
Inversiones destinadas a la renovación y promoción de ejes comerciales.	Total de euros	GM	

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
<b>Inversiones destinadas a modernización de mercados municipales.</b>	Total de euros	GM	
<b>Inversiones en promoción, mejora de la gestión, fomento del asociacionismo y formación del sector comercial.</b>	Total de euros	GM	
<b>Licencias de actividad concedidas.</b>	Total de licencias concedidas	GM	
<b>Tiempo medio de tramitación de licencias de actividad.</b>	Media de días	GM	
<b>Expedientes sancionadores y de disciplina urbanística iniciados sobre actividades.</b>	Total de expedientes iniciados	GM	
<b>Porcentaje de inspecciones realizadas sobre licencias de actividad concedidas.</b>	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 2014.



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	3	6	-	-
	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	3	3	-	-
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	6	6	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	18	2	15	1	-
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	2	7	-	-
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	-	9	-	-
Impulso al talento y la tecnología	Fomentar el espíritu emprendedor y la creación de empleo estable en la ciudad	9	1	8	-	-
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	2	6	-	-

Proyectos	Objetivos estratégicos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
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	-	4	1	-
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	2	10	-	3
Tecnología para una ciudad inteligente	Potenciar la innovación para hacer de Madrid una ciudad inteligente	5	1	4	-	-
Wifi Madrid	Potenciar la innovación para hacer de Madrid una ciudad inteligente	2	1	1	-	-
<b>Total</b>		<b>137</b>	<b>32</b>	<b>97</b>	<b>3</b>	<b>5</b>

## Compromisos de Calidad

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

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



Fecha Aprobación: 5 de junio de 2008  
 Fecha Evaluación 2014: 27 de marzo de 2015

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.

<b>Compromisos 2014</b>		7
<b>Indicadores</b>	Totales	14
	Cumplidos	13
<b>Grado de cumplimiento</b> (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		92,85%
<b>Áreas de mejora implantadas</b>		5

### Carta de Servicios de la Agencia de Actividades

Fecha Aprobación: 26 de abril de 2012

Fecha Evaluación 2014: 16 de junio de 2015



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: **I.** 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.

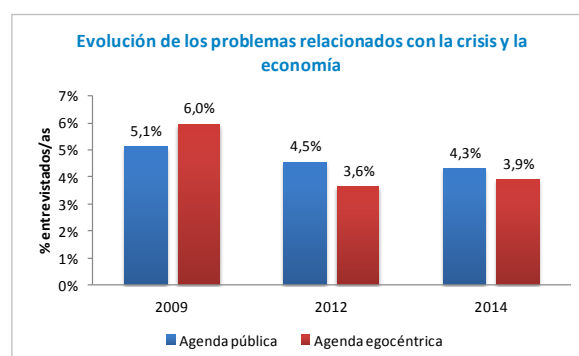
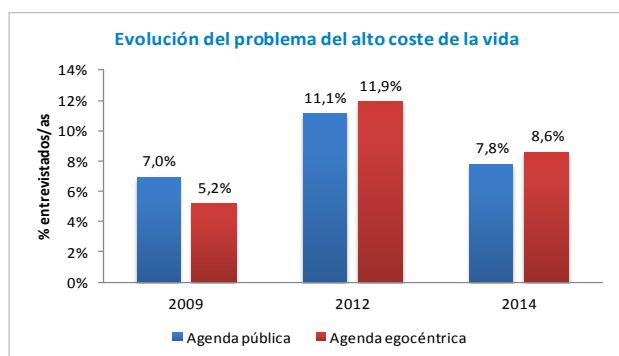
<b>Compromisos 2014</b>		10
<b>Indicadores</b>	Totales	20
	Cumplidos	16
<b>Grado de cumplimiento</b> (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		80%
<b>Áreas de mejora implantadas</b>		3

## Opinión de la Ciudadanía

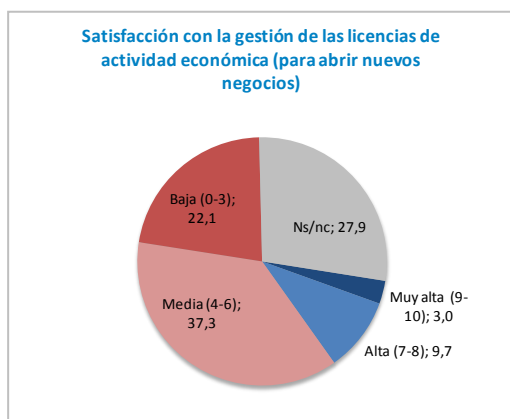
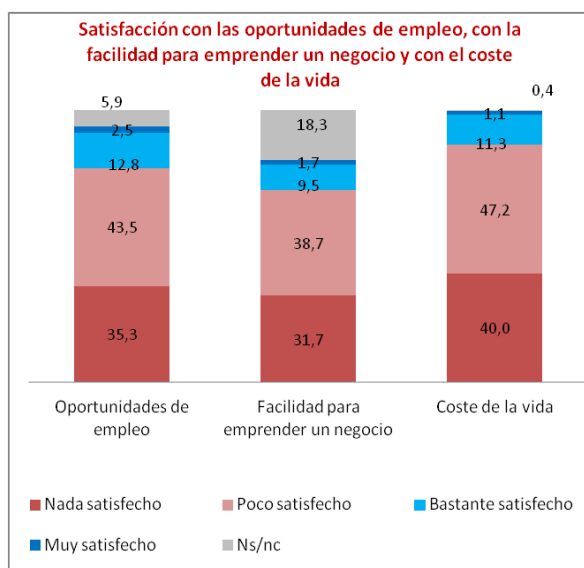
### Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid

De la información obtenida a través de la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid 2014 se puede obtener las siguientes conclusiones respecto al área de acción de Desarrollo Económico:

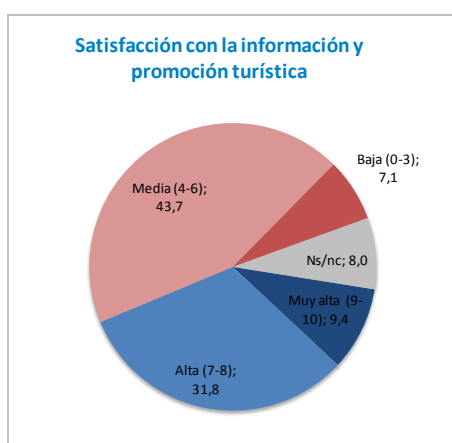
- El alto coste de la vida aumentó su intensidad en 2012 para descender en 2014. Sin embargo, es un problema que afecta de forma más intensa a la ciudadanía, pues está más presente en la agenda egocéntrica. Los problemas relacionados con la crisis y la economía, por su parte, han descendido respecto a 2009, pero continúan teniendo una presencia importante en ambas agendas.



- El coste de la vida y la facilidad para emprender un negocio son dos de los aspectos peor valorados respecto al conjunto de aspectos que inciden en la calidad de vida en la ciudad. No obstante, se ha registrado un descenso de unos cinco puntos porcentuales con respecto a la valoración del año 2012.



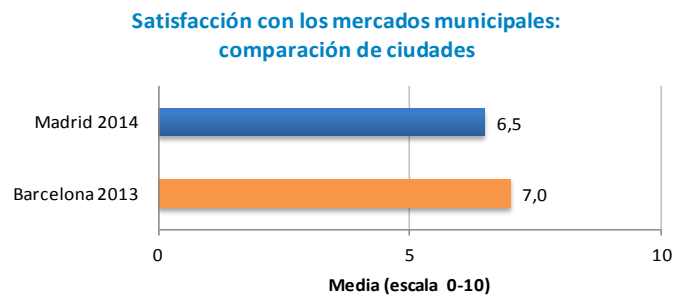
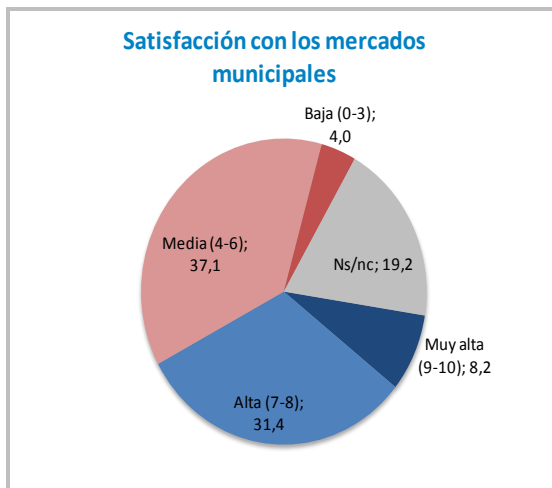
- La gestión de licencias de actividad económica es valorada por los ciudadanos en el área de insatisfacción, con un porcentaje de 22,1 % que la puntúan con un valor menor a 3 puntos y un 37,3% con valores de 4 a 6, si bien un 27,9% de los entrevistados/as no tenían una opinión formada sobre esta actuación municipal.



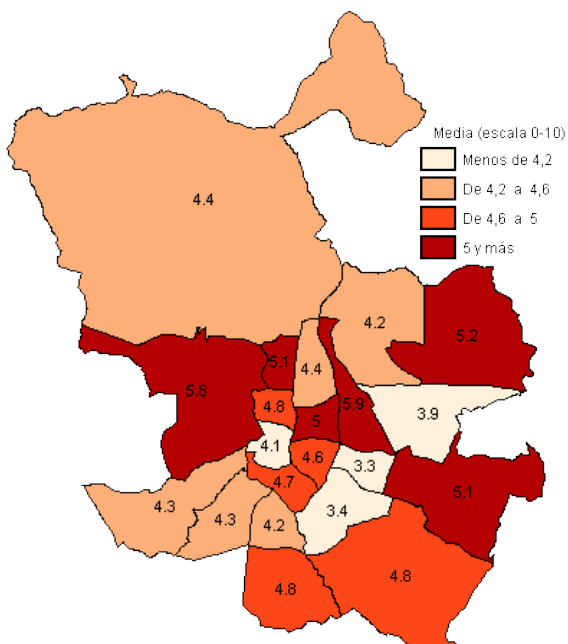
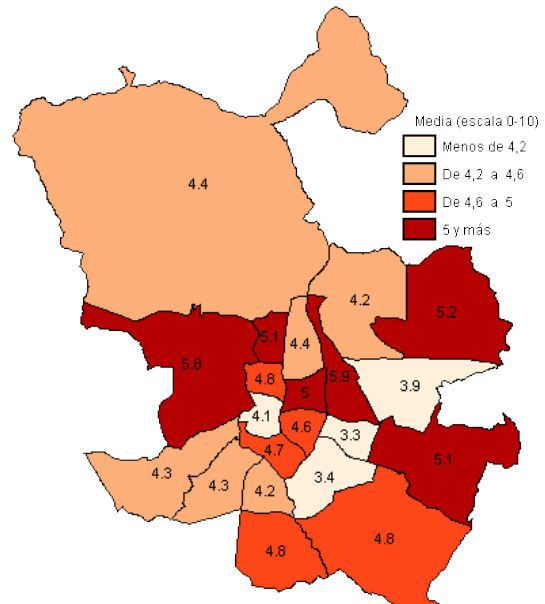
- Por primera vez, en la encuesta de 2014 se ha introducido la información y promoción turística como actuación municipal a valorar por los ciudadanos. El resultado muestra una satisfacción media de 6,2 puntos, con un porcentaje notable de ciudadanos con una satisfacción alta o muy alta (41,2%).

Media (escala 0-10) **6,2**

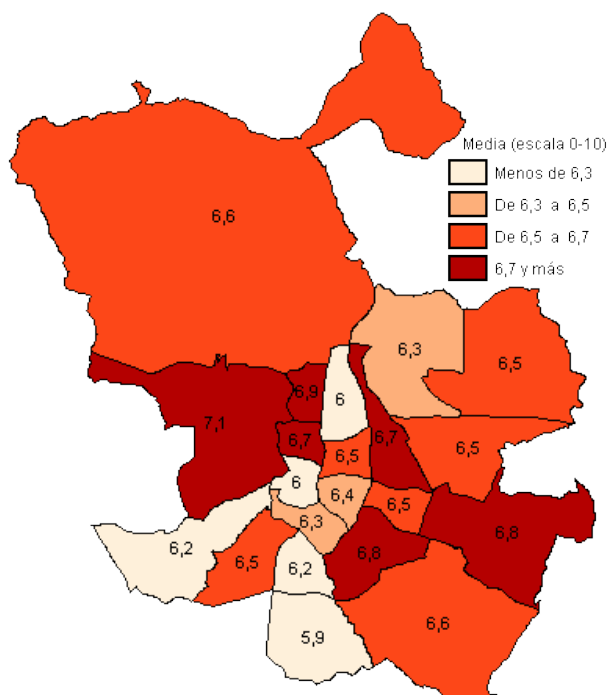
- La satisfacción con los mercados municipales se ubica claramente en el área de satisfacción, con un 6,5 de media y un 39,7% de entrevistados/as con una satisfacción alta o muy alta. No obstante, es ligeramente más baja a la satisfacción de los ciudadanos de Barcelona con sus mercados municipales.



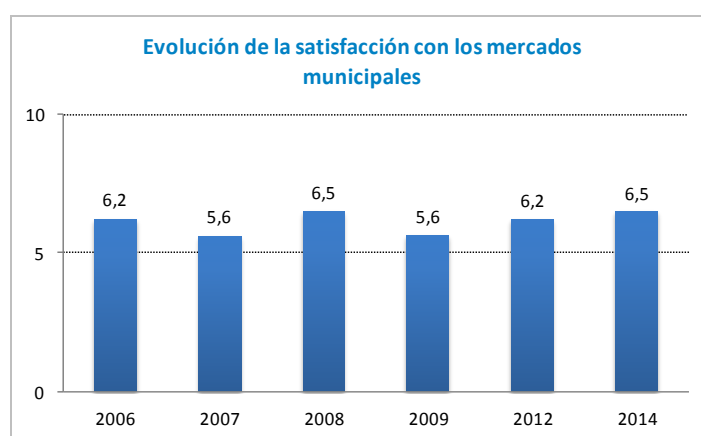
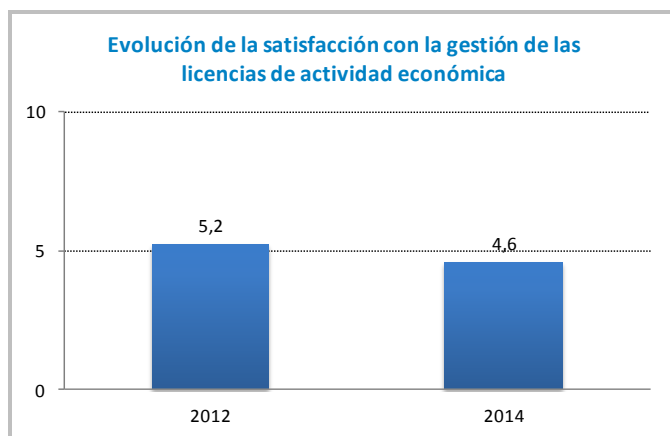
- La satisfacción con los servicios de desarrollo económico en los distritos de la ciudad se muestra en las siguientes gráficas:

**Satisfacción con la gestión de licencias de actividad económica**

**Satisfacción con la gestión de licencias de actividad económica**


### Satisfacción con los mercados municipales

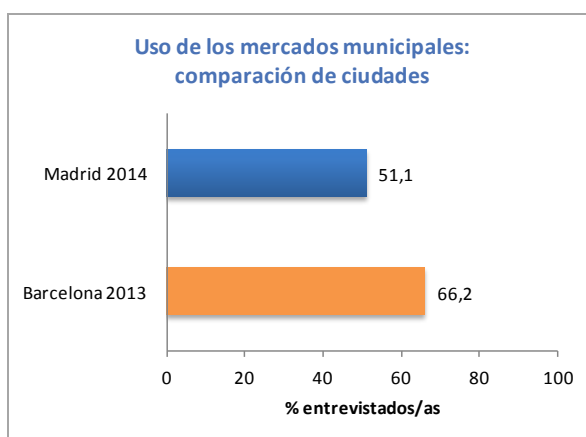
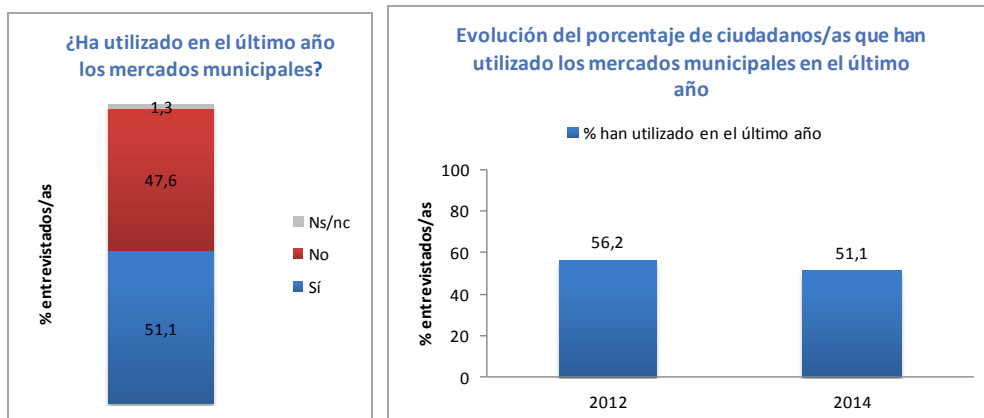


- La evolución de la satisfacción con la gestión de las licencias de actividad económica ha empeorado respecto a 2012, en que la valoración media se hallaba en el área de satisfacción, mientras que la de los mercados es bastante estable, con una tendencia a la mejora respecto al año 2009

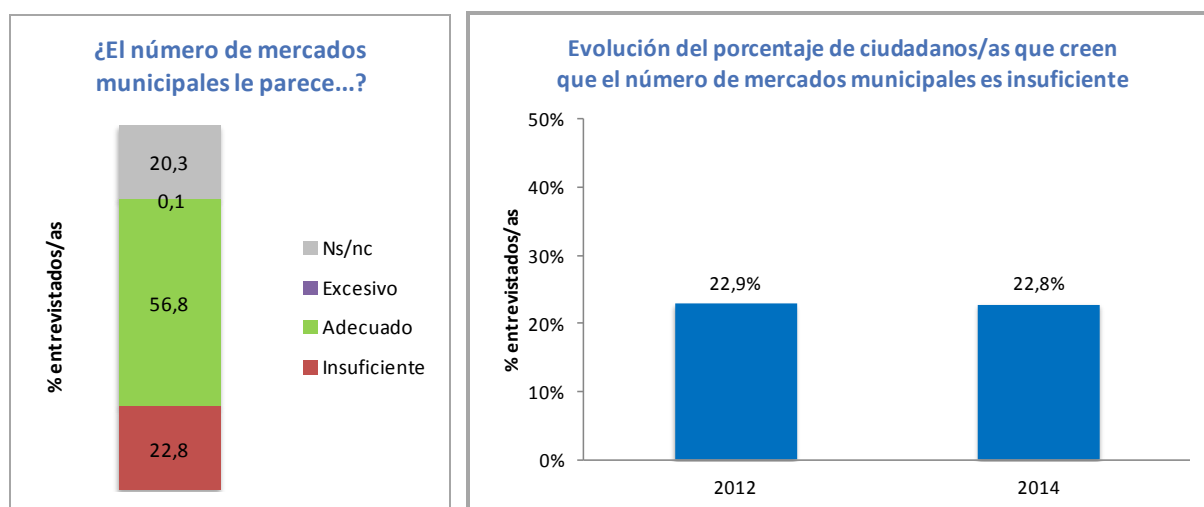


Nota: En el año 2012 se cambió la escala de medida de la satisfacción con los servicios, pasando de una escala semántica (muy satisfecho/a, bastante satisfecho/a, poco satisfecho/a, nada satisfecho/a) a una escala numérica de 0 a 10. A efectos de la evolución que se presenta, el indicador de los años 2006-2009 es un indicador sintético calculado en escala 0 a 10, mientras que en 2014 se trata de una media en escala 0 a 10.

- Los mercados municipales han sido utilizados por algo más de la mitad de los ciudadanos/as en el último año (51,1%). No obstante, esta proporción ha disminuido respecto al año 2012 y es inferior al uso que hacen los barceloneses de sus mercados (dos terceras partes los utilizan habitualmente).

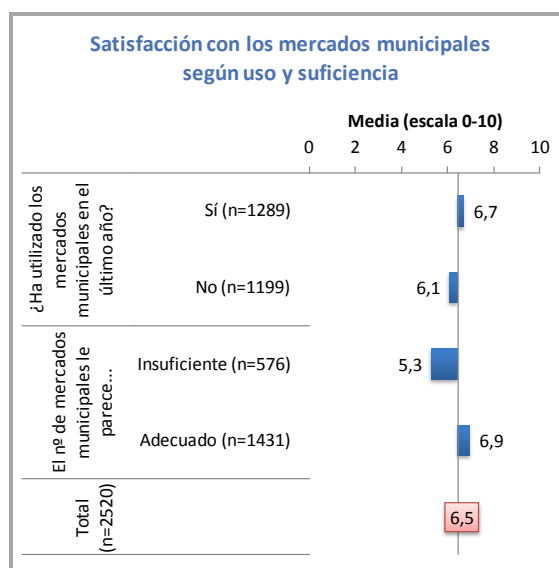


- La mayoría de los ciudadanos considera adecuado el número de mercados existente, si bien un 22,8% cree que son insuficientes. Esta proporción, además, se ha mantenido constante respecto a 2012.



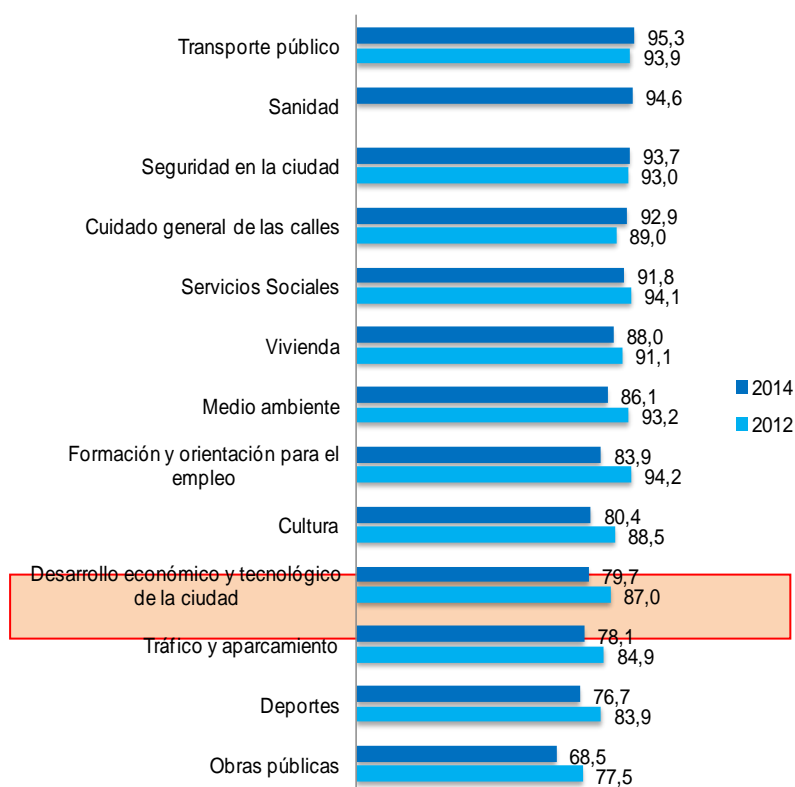


- Los ciudadanos que han utilizado los mercados municipales en el último año están más satisfechos que los que no han acudido a ellos. Asimismo, los ciudadanos que creen que el número de mercados municipales es adecuado, están más satisfechos que los que opinan que son insuficientes.



- A pesar de la prioridad que tiene el empleo y el desarrollo económico de la ciudad, estas cuestiones no se encuentran entre las políticas prioritarias desde el punto de vista del gasto municipal.

**Porcentaje de entrevistados en contra de gastar menos en...**



## Estudios Sectoriales

Desde el Área de Acción de Desarrollo Económico y Tecnológico en 2014 se ha realizado tres estudios sectoriales que puede consultarse en la página del [Observatorio de la Ciudad](http://Observatorio.de.la.Ciudad) de la web municipal [www.madrid.es](http://www.madrid.es)

### a) Estudios de satisfacción de usuarios

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 2014  2014 /009/ ESU	Instituto Municipal de Consumo	Valoración media en escala de 0 a 10 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparación técnica del personal: 8,97</li> <li>• Amabilidad y cortesía del personal: 9,1</li> <li>• Claridad y comprensibilidad de la información: 9</li> </ul>

### b) Estudios de análisis de situación y necesidades

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
Clima empresarial de la ciudad de Madrid 2014 /030/ ASN	Subdirección General de Análisis socioeconómico. Dirección General de Estadística. Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública	
Índice de Confianza del Consumidor Madrileño (ICCM) 2014 /029/ ASN	Subdirección General de Análisis socioeconómico. Dirección General de Estadística. Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública	Índice de Confianza del Consumidor Madrileño ICCM. Varía entre 0 y 100  2014 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trimestre I: 29,9</li> <li>• Trimestre II: 34,1</li> <li>• Trimestre III: 34,7</li> <li>• Trimestre IV: 32,9</li> </ul>

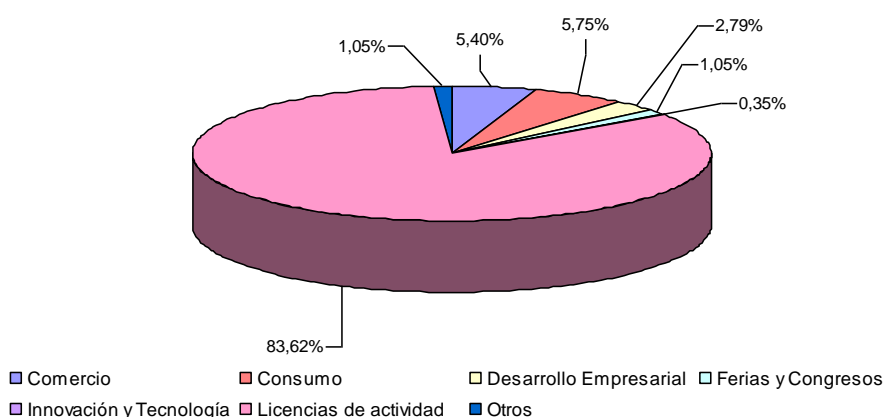
## Sugerencias y Reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción de Desarrollo Económico y Tecnológico, las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el **1,11 % (607)** del total de las tramitadas en 2014 (607 = 574 Economía y Desarrollo Tecnológico. SYR + 31 Mercamadrid ). Por tipo de solicitud de las contenidas en la aplicación municipal, han sido: 65 sugerencias, 498 reclamaciones y 11 felicitaciones.

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

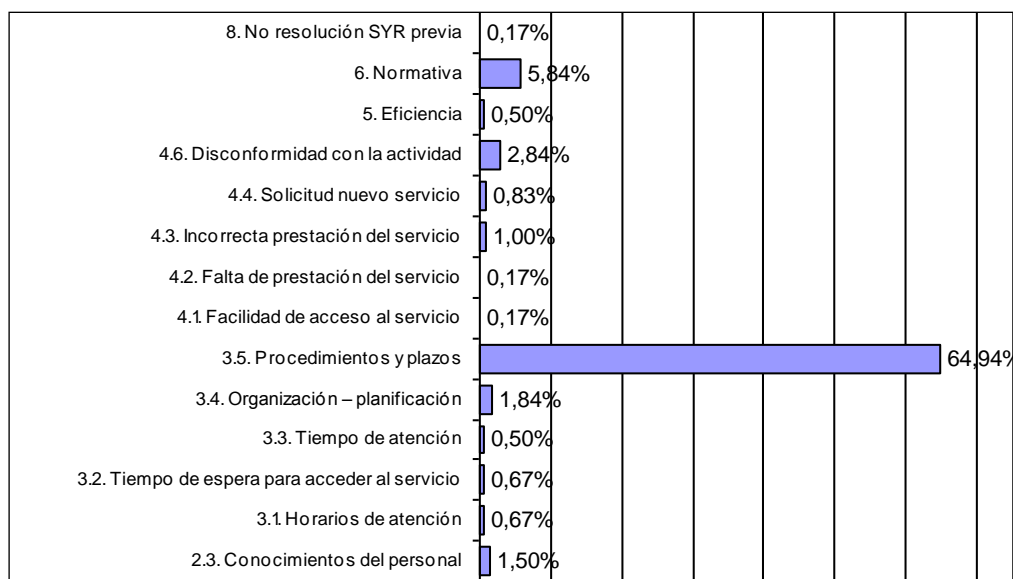
SUBMATERIA	SOLICITUDES	PORCENTAJE
Comercio	31	5,40%
Consumo	33	5,75%
Desarrollo Empresarial	16	2,79%
Ferias y Congresos	6	1,05%
Innovación y Tecnología	2	0,35%
Licencias de actividad	480	83,62%
Otros	6	1,05%
<b>Total</b>	<b>574</b>	<b>100,00%</b>

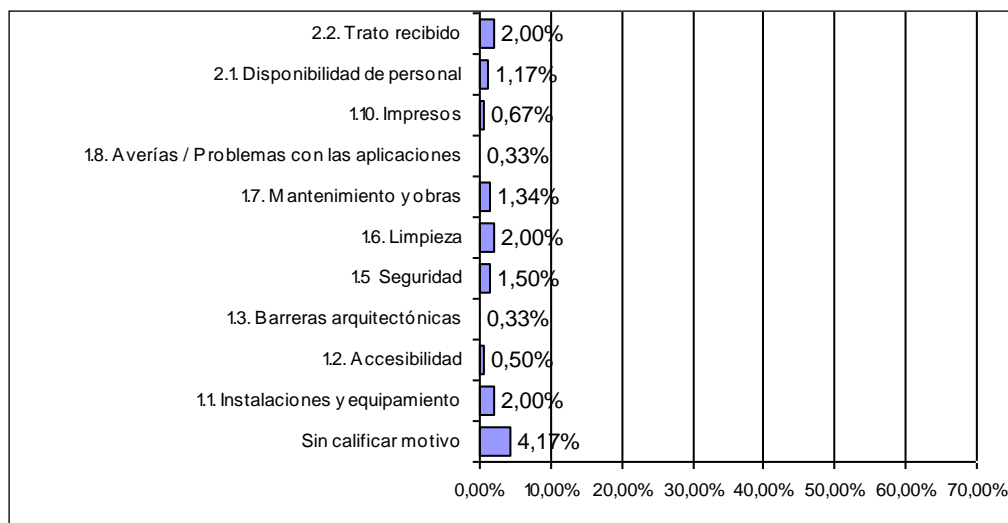
### Desarrollo Económico y Tecnológico



(\*) Los datos se recogen con fecha 31 de marzo de 2015.

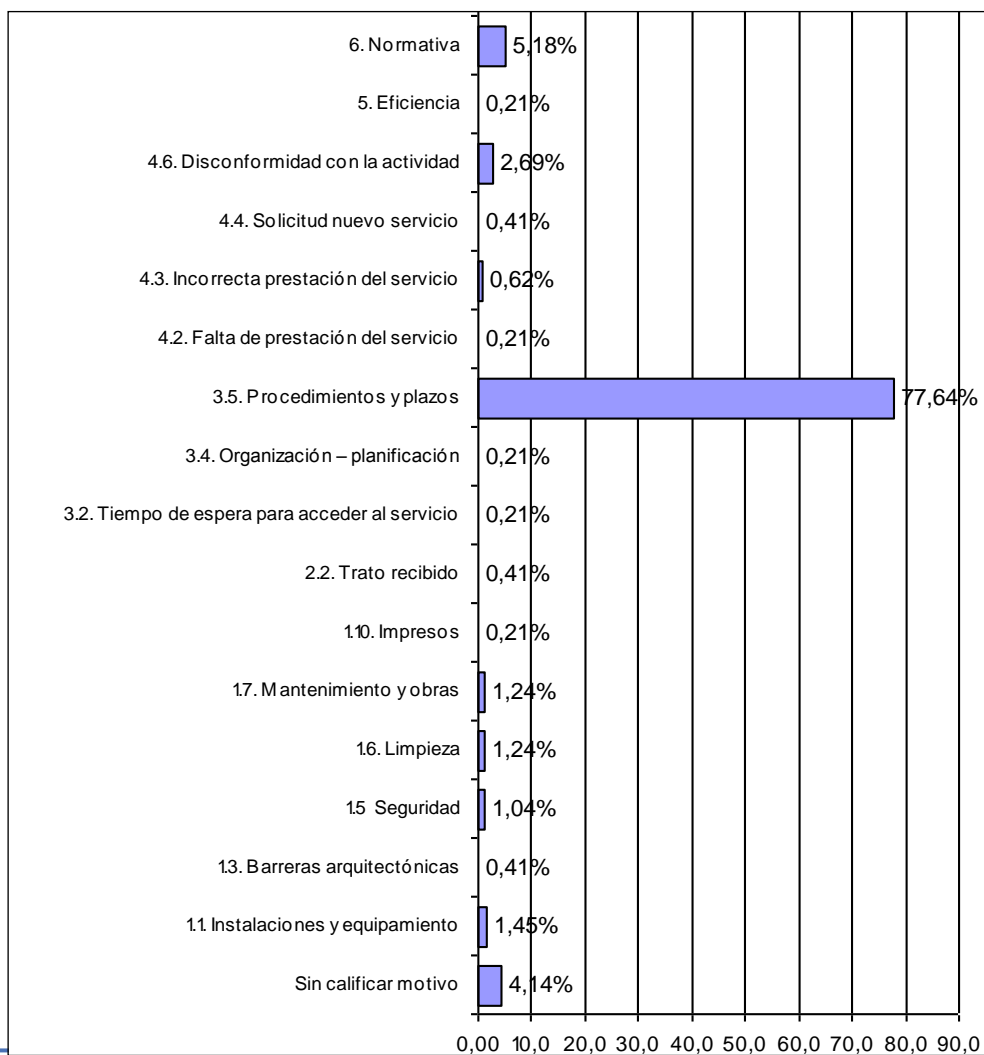
Los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR para toda el **Área de Acción**, son los siguientes:





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:

#### Licencias de Actividad



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 (31/03/2015)	Total Submateria	Sin contestar	% menos 15 días	% menor o igual a 30 días
Comercio	43,52	31	31	0	27,59%	62,07%
Consumo	17,25	33	33	0	60,61%	87,88%
Desarrollo Empresarial	11,96	16	16	0	75,00%	93,75%
Ferias y Congresos	50,40	6	6	0	16,67%	50,00%
Innovación y Tecnología	38,04	2	2	0	0,00%	50,00%
Licencias de actividad	40,42	478	480	2	16,35%	37,11%
Otros	27,71	6	6	0	66,67%	66,67%

## 2.5. Educación y Juventud

Ámbito de actuación y recursos	Ámbito de actuación	Estructura orgánica	Presupuesto
Principales indicadores	Indicadores estratégicos		Indicadores de acción
Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	Compromisos de Calidad (Cartas de Servicios)	Opinión de la Ciudadanía	Sugerencias y Reclamaciones



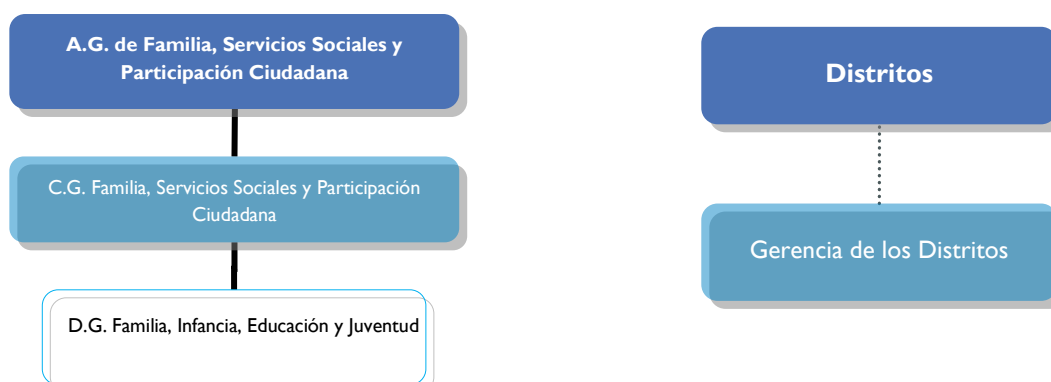
### Ámbito de actuación y recursos

#### 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 2014



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

Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Educación y Juventud en 2014	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	83.715.531,07
Empresas Municipales	
<b>Total Ayto, OOAA y Emp Mpales</b>	<b>83.715.531,07</b>
Eliminaciones	-1.446,82
<b>Total consolidado</b>	<b>83.714.084,24</b>

### Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayto de Madrid y los OOAA por programas presupuestarios, para "Educación y Juventud". Datos consolidados con eliminaciones a Empresas

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con progr. prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
<b>91208</b>	ÁREA DE GOB. DE FAMILIA, SERV.SOC.Y PARTIC.CIUDAD.	116.291,88		
<b>23000</b>	DIREC.Y GEST.ADMTVA FAMILIA, SERV.SOC.Y PART.CIUD.	2.389.981,62	-1.446,8	
<b>93301</b>	GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO	588.587,48		
<b>93302</b>	EDIFICIOS	126.239,03		
<b>32101</b>	COLEGIOS Y OTROS CENTROS EDUCATIVOS	46.965.904,00		
<b>32102</b>	CENTROS EDUCATIVOS	26.549.217,41		
<b>32401</b>	SERVICIOS DE EDUCACIÓN	4.909.948,18		
<b>33701</b>	JUVENTUD	2.069.361,46		
<b>Total Educación y Juventud</b>		<b>83.715.531,07</b>	<b>-1.446,82</b>	<b>83.714.084,2</b>

## Principales indicadores

### Indicadores Estratégicos

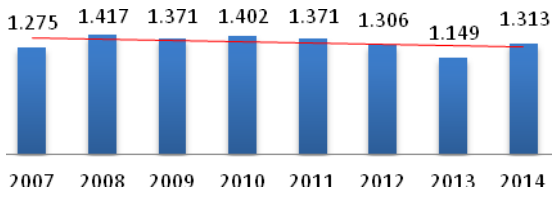
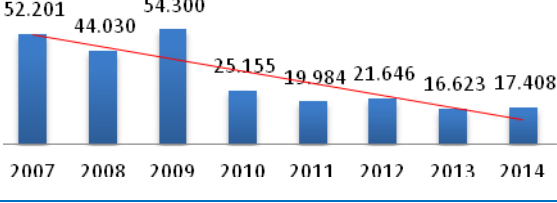
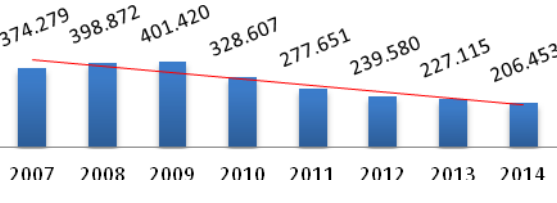
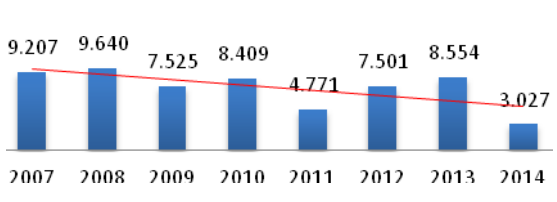
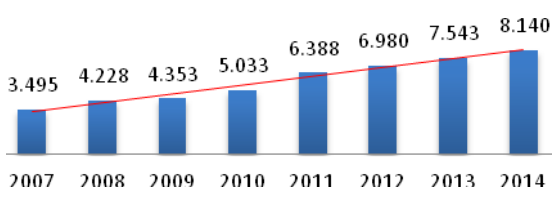
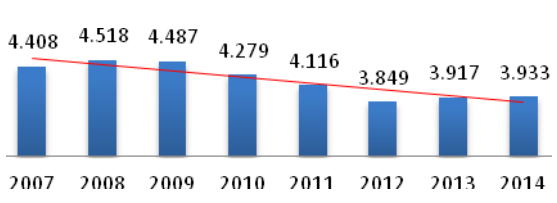
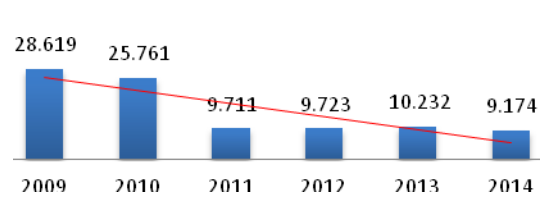
EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO																				
<b>CIUDAD COHESIONADA</b>	<b>Procurar el bienestar individual y familiar con servicios sociales accesibles y de calidad</b>																				
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Cobertura de la educación infantil financiada con fondos públicos.	Porcentaje de menores de 3 años escolarizados	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><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><td>36,22</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Porcentaje	20,02	23,90	28,20	27,27	31,56	32,61	32,66	36,22
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Porcentaje	20,02	23,90	28,20	27,27	31,56	32,61	32,66	36,22													
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>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>55,91</td><td>49,12</td><td>42,52</td><td>42,68</td><td>38,17</td><td>34,22</td><td>33,02</td><td>32,89</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Porcentaje	55,91	49,12	42,52	42,68	38,17	34,22	33,02	32,89
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Porcentaje	55,91	49,12	42,52	42,68	38,17	34,22	33,02	32,89													

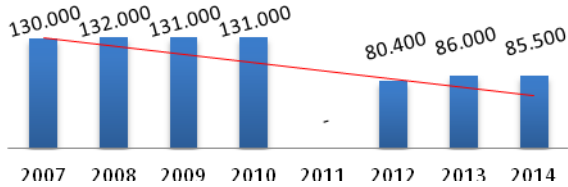
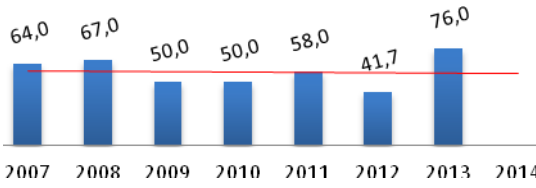
Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal

### 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>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><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><td>2,01</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Porcentaje	1,80	2,18	2,85	2,40	1,97	2,08	2,03	2,01
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Porcentaje	1,80	2,18	2,85	2,40	1,97	2,08	2,03	2,01													
Plazas de Escuelas Infantiles sostenidas con fondos municipales.	Total de plazas	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Total de plazas</th><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><td>8.206</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Total de plazas	2.932	3.294	4.472	4.518	7.925	8.112	8.208	8.206
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Total de plazas	2.932	3.294	4.472	4.518	7.925	8.112	8.208	8.206													
Satisfacción ciudadana con la educación y los centros educativos de la ciudad de Madrid.	Indicador de satisfacción (escala 0-100)	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Indicador de satisfacción</th><td>57,90</td><td>57,90</td><td>52,60</td><td>52,60</td></tr> </table>	Año	2011	2012	2013	2014	Indicador de satisfacción	57,90	57,90	52,60	52,60								
Año	2011	2012	2013	2014																	
Indicador de satisfacción	57,90	57,90	52,60	52,60																	
Alumnos de enseñanzas artísticas en centros municipales.	Total de alumnos	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Total de alumnos</th><td>4.785</td><td>5.563</td><td>6.453</td><td>6.692</td><td>6.851</td><td>6.985</td><td>6.362</td><td>6.288</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Total de alumnos	4.785	5.563	6.453	6.692	6.851	6.985	6.362	6.288
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Total de alumnos	4.785	5.563	6.453	6.692	6.851	6.985	6.362	6.288													



Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Alumnos de las Aulas Municipales de Educación de Adultos.	Total de alumnos	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Alumnos</th><td>1.275</td><td>1.417</td><td>1.371</td><td>1.402</td><td>1.371</td><td>1.306</td><td>1.149</td><td>1.313</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Alumnos	1.275	1.417	1.371	1.402	1.371	1.306	1.149	1.313
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Alumnos	1.275	1.417	1.371	1.402	1.371	1.306	1.149	1.313													
Participantes en actividades de ocio alternativo.	Total de participantes	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Participantes</th><td>52.201</td><td>44.030</td><td>54.300</td><td>25.155</td><td>19.984</td><td>21.646</td><td>16.623</td><td>17.408</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Participantes	52.201	44.030	54.300	25.155	19.984	21.646	16.623	17.408
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Participantes	52.201	44.030	54.300	25.155	19.984	21.646	16.623	17.408													
Participantes en actividades extraescolares y complementarias.	Total de alumnos	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Alumnos</th><td>374.279</td><td>398.872</td><td>401.420</td><td>328.607</td><td>277.651</td><td>239.580</td><td>227.115</td><td>206.453</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Alumnos	374.279	398.872	401.420	328.607	277.651	239.580	227.115	206.453
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Alumnos	374.279	398.872	401.420	328.607	277.651	239.580	227.115	206.453													
Participantes en certámenes escolares.	Total de participantes	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Participantes</th><td>9.207</td><td>9.640</td><td>7.525</td><td>8.409</td><td>4.771</td><td>7.501</td><td>8.554</td><td>3.027</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Participantes	9.207	9.640	7.525	8.409	4.771	7.501	8.554	3.027
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Participantes	9.207	9.640	7.525	8.409	4.771	7.501	8.554	3.027													
Participantes en escuelas deportivas en centros escolares.	Total de participantes	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Participantes</th><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><td>8.140</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Participantes	3.495	4.228	4.353	5.033	6.388	6.980	7.543	8.140
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Participantes	3.495	4.228	4.353	5.033	6.388	6.980	7.543	8.140													
Alumnos en seguimiento por absentismo escolar.	Total de alumnos	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Alumnos</th><td>4.408</td><td>4.518</td><td>4.487</td><td>4.279</td><td>4.116</td><td>3.849</td><td>3.917</td><td>3.933</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Alumnos	4.408	4.518	4.487	4.279	4.116	3.849	3.917	3.933
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Alumnos	4.408	4.518	4.487	4.279	4.116	3.849	3.917	3.933													
Consultas atendidas en los Centros de Información Juvenil.	Total de consultas	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Consultas</th><td>28.619</td><td>25.761</td><td>9.711</td><td>9.723</td><td>10.232</td><td>9.174</td></tr> </table>	Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Consultas	28.619	25.761	9.711	9.723	10.232	9.174				
Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014															
Consultas	28.619	25.761	9.711	9.723	10.232	9.174															

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
<b>Importe de subvenciones concedidas a asociaciones juveniles.</b>	Total de euros	GM	
<b>Porcentaje de alumnos de los programas de cualificación profesional inicial que alcanza los objetivos fijados. (1)</b>	Porcentaje de alumnos	GM	

Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal  
 (1) En 2014 este programa ya no se realiza.

## 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 2014 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
Atención a menores con necesidades educativas especiales	Avanzar hacia una sociedad cada vez más cohesionada con igualdad de oportunidades para desarrollar proyectos vitales	3	2	1	-	-
	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	3	-	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					

Proyectos	Objetivos estratégicos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
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	4	1	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	-	-
<b>Total</b>		<b>41</b>	<b>6</b>	<b>32</b>	<b>-</b>	<b>3</b>

## Compromisos de Calidad

En el ámbito de esta 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**. En mayo de 2014 se inicia la elaboración de una Carta de Servicios relativa a todos los servicios prestados a la Juventud por el Ayuntamiento de Madrid, con la idea de que en ella queden integrados los servicios de la Red de Información Juvenil. Dicha Carta se elabora a lo largo de 2014 y se aprueba el 22 de abril de 2015, quedando derogada e integrada en ella, la Carta de Servicios de la Red de Información Juvenil.

### Carta de Servicios de la Red de Información Juvenil

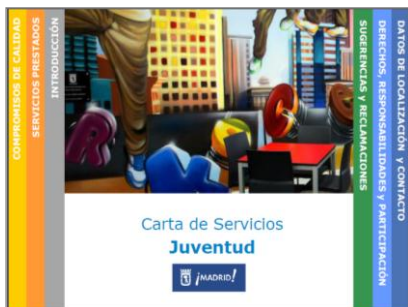


Fecha Aprobación: 29 de abril de 2010  
 Fecha Evaluación 2013: 26 de marzo de 2014

*Derogada e integrada en la Carta de Servicios de Juventud, aprobada el 22 de abril de 2015*

### Carta de Servicios de Juventud

Fecha Aprobación: 22 de abril de 2015



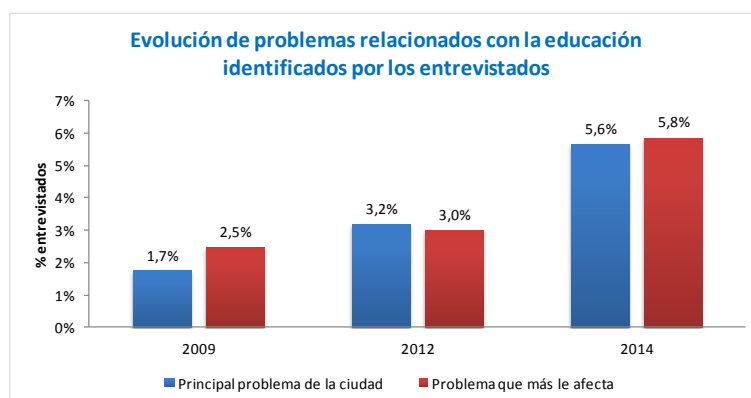
El Ayuntamiento de Madrid, en el marco de sus políticas de servicios sociales ha impulsado las acciones destinadas a la juventud dirigiendo, gestionando y evaluando diferentes servicios cuya finalidad es facilitar un marco de referencia y de apoyo a los jóvenes y para ello pone a su disposición los siguientes servicios: ■ el servicio de Información Juvenil prestado en la Red Municipal de Información Juvenil y en el Centro Europa Joven Madrid; ■ el servicio de alberguismo en el Albergue Juvenil Mejía Lequerica; ■ la Red de Centros juveniles, lugares de encuentro, comunicación y participación; ■ el servicio de actividades de ocio y tiempo libre, con la Tarde más Joven; ■ el servicio de programas culturales como el Certamen Jóvenes Creadores, la Bienal de Jóvenes Creadores de Europa y del Mediterráneo, el Festival de Cortometrajes de Madrid, el Festival Alta fidelidad, los talleres y conciertos didácticos y el Festeen; ■ el servicio de programas educativos y de apoyo al empleo; y el servicio de subvenciones a asociaciones juveniles.

## Opinión de la Ciudadanía

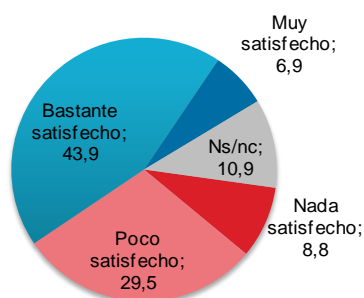
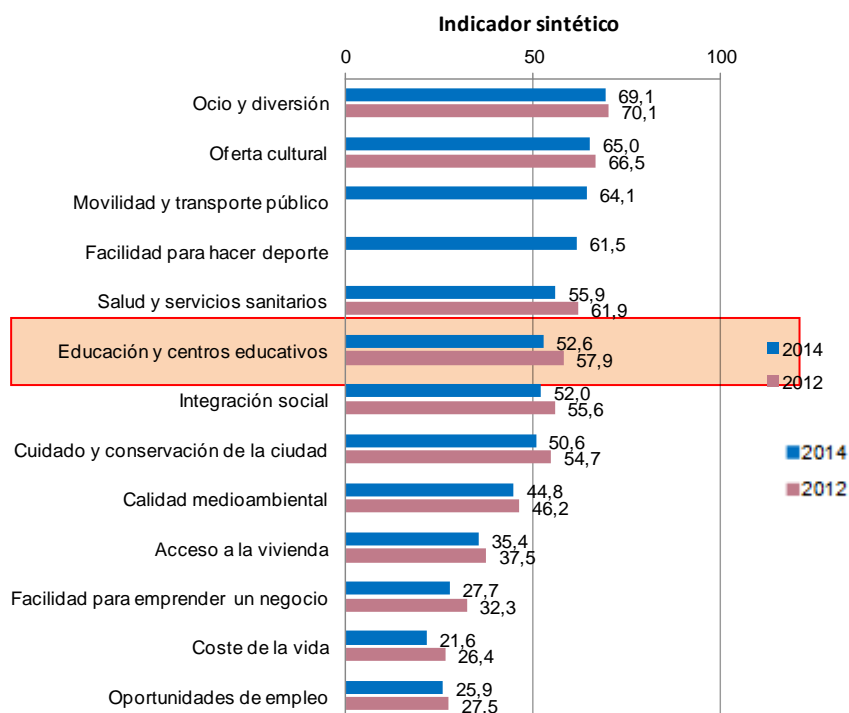
### Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid

De la información obtenida a través de la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid 2014 se pueden obtener las siguientes conclusiones respecto al área de acción de Educación y Juventud:

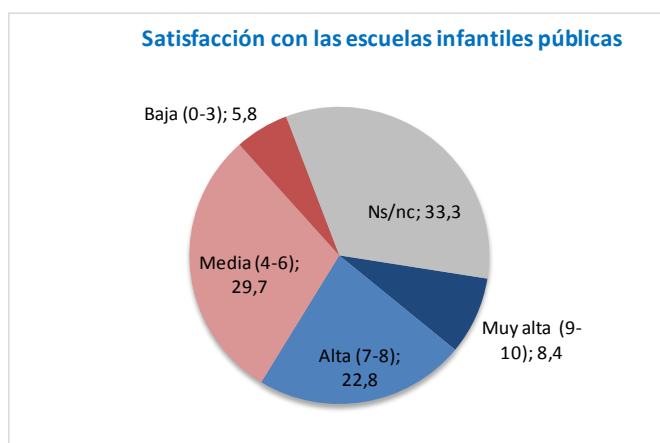
- Los problemas relacionados con la educación: falta de profesores, centros o plazas escolares, descenso de la calidad, aumento de las tasas...han incrementado su presencia en la agenda pública de Madrid. El 5,6% de los ciudadanos han señalado este tipo de cuestiones como uno de los tres principales problemas de la ciudad, porcentaje que es incluso algo superior en la agenda egocéntrica, pues un 5,8% lo señala como uno de los problemas que más les afectan personalmente. Desde 2009 además, ha aumentado la presencia de estos problemas en la agenda de la ciudad y de la ciudadanía.



- La educación es un aspecto importante y bien valorado por los ciudadanos en relación con la calidad de vida en la ciudad. No obstante, se ha registrado un descenso en la satisfacción ciudadana de este aspecto respecto a 2012.

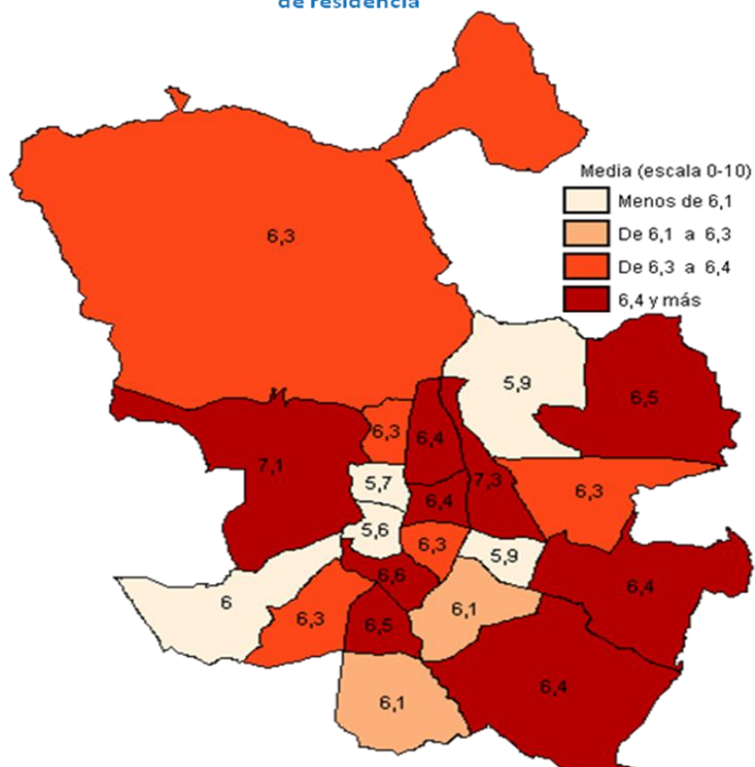
**Satisfacción con la educación y los centros educativos de la ciudad**

**Evolución del IS satisfacción con aspectos de la calidad de vida en la ciudad 2012-2014**


- El 31,2% de los entrevistados/as puntúan con un 7 o más, en una escala de 0-10, a las escuelas infantiles públicas, siendo la satisfacción media de 6,3. Esta puntuación media además se ha incrementado, si se observa la serie disponible desde 2006.

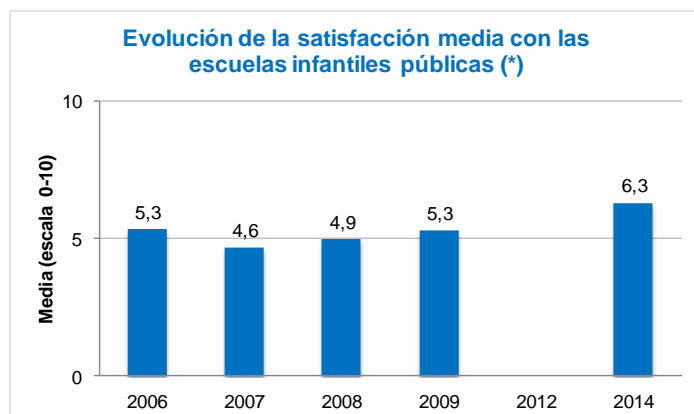
**Satisfacción con las escuelas infantiles públicas**


- La satisfacción con los servicios en materia de educación en los distritos de la ciudad se muestra en la siguiente gráfica. Los residentes en los distritos de Centro, Chamberí, Latina, Moratalaz y Hortaleza son los que se muestran menos satisfechos con las escuelas infantiles públicas.

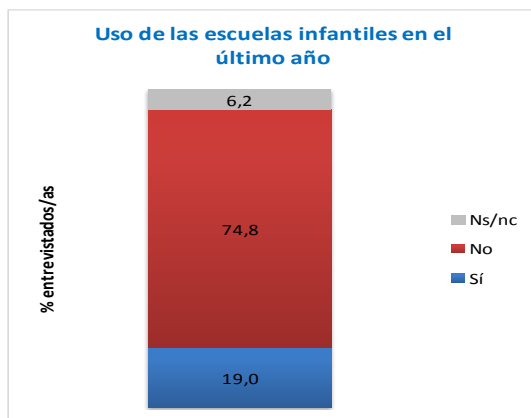
### Satisfacción con las escuelas infantiles públicas según distrito de residencia



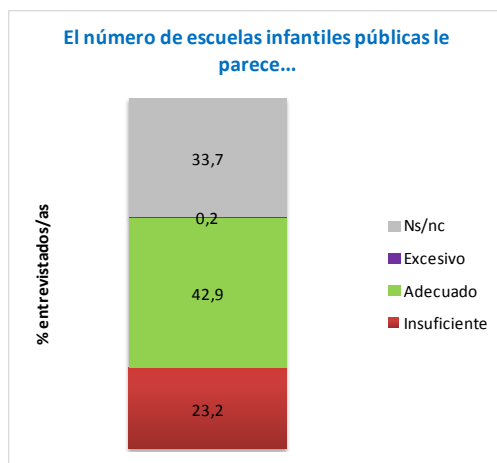
- En el año 2012 se cambió la escala de medida de la satisfacción con los servicios, pasando de una escala semántica (muy satisfecho/a, bastante satisfecho/a, poco satisfecho/a, nada satisfecho/a) a una escala numérica de 0 a 10. A efectos de la evolución que se presenta, el indicador de los años 2006-2009 es un indicador sintético calculado en escala 0 a 10, mientras que en 2014 se trata de una media en escala 0 a 10. En 2006-2007-2008 se preguntó por la satisfacción por las "guarderías o escuelas infantiles" en general. En 2009 por las "guarderías o escuelas infantiles públicas o concertadas" y en 2014 por "las escuelas infantiles públicas". En 2012 no se preguntó por las escuelas infantiles.



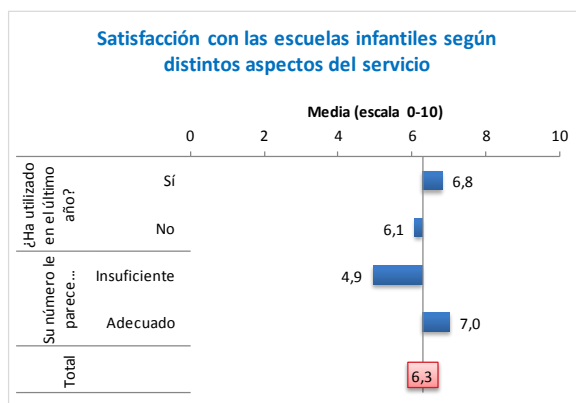
- Las escuelas infantiles públicas han sido utilizadas en el último año por un 19% de los ciudadanos/as.



- Aunque una tercera parte de los ciudadanos/as no tiene una opinión formada sobre la suficiencia de escuelas infantiles, sin embargo, casi una cuarta parte (23,2%) opina que el número de escuelas existente actualmente es insuficiente.



- Los que han sido usuarios de las escuelas infantiles en el último año están más satisfechos que la media y que los que no han sido usuarios. Asimismo, los que consideran que el número de escuelas es adecuado, también están más satisfechos. La insuficiencia de escuelas es, sin embargo, un motivo de insatisfacción, a juzgar por la menor valoración que otorgan los entrevistados en este caso.



Nota: no se han representado los que opinan que su número es excesivo, porque sólo hay 5 casos.

## Estudios Sectoriales

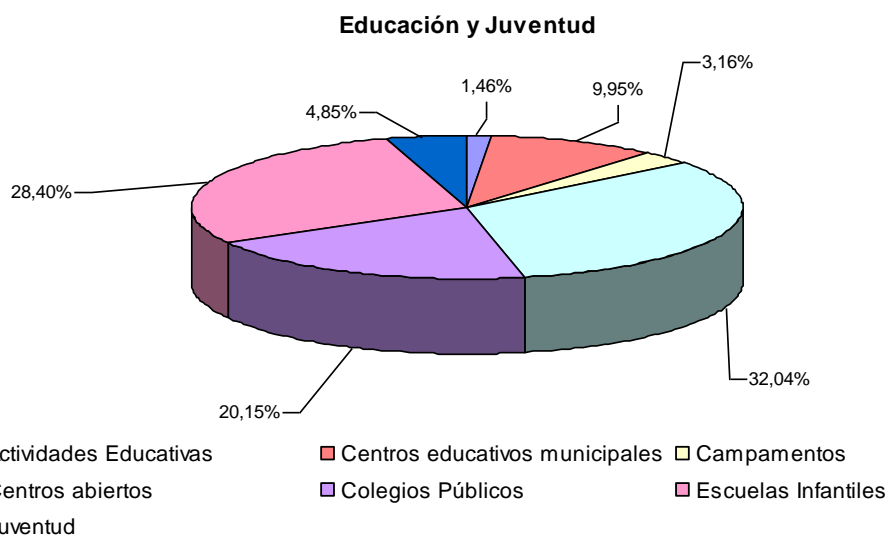
Desde el Área de Acción de Educación y Juventud no se ha realizado ningún estudio orientado específicamente a conocer la opinión de la ciudadanía a lo largo de 2014.

## Sugerencias y Reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción "Educación y Juventud" las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el **0,75 % (412)** del total de las tramitadas en 2014. Por tipo de solicitud de las contenidas en la aplicación municipal, han sido: 83 sugerencias, 321 reclamaciones y 8 felicitaciones.

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

SUBMATERIA	SOLICITUDES	PORCENTAJE
Actividades Educativas	6	1,46%
Centros educativos municipales	41	9,95%
Campamentos	13	3,16%
Centros abiertos	132	32,04%
Colegios Públicos	83	20,15%
Escuelas Infantiles	117	28,40%
Juventud	20	4,85%
<b>Total</b>	<b>412</b>	<b>100,00%</b>



(\*) Los datos se recogen con fecha 31 de marzo de 2015.

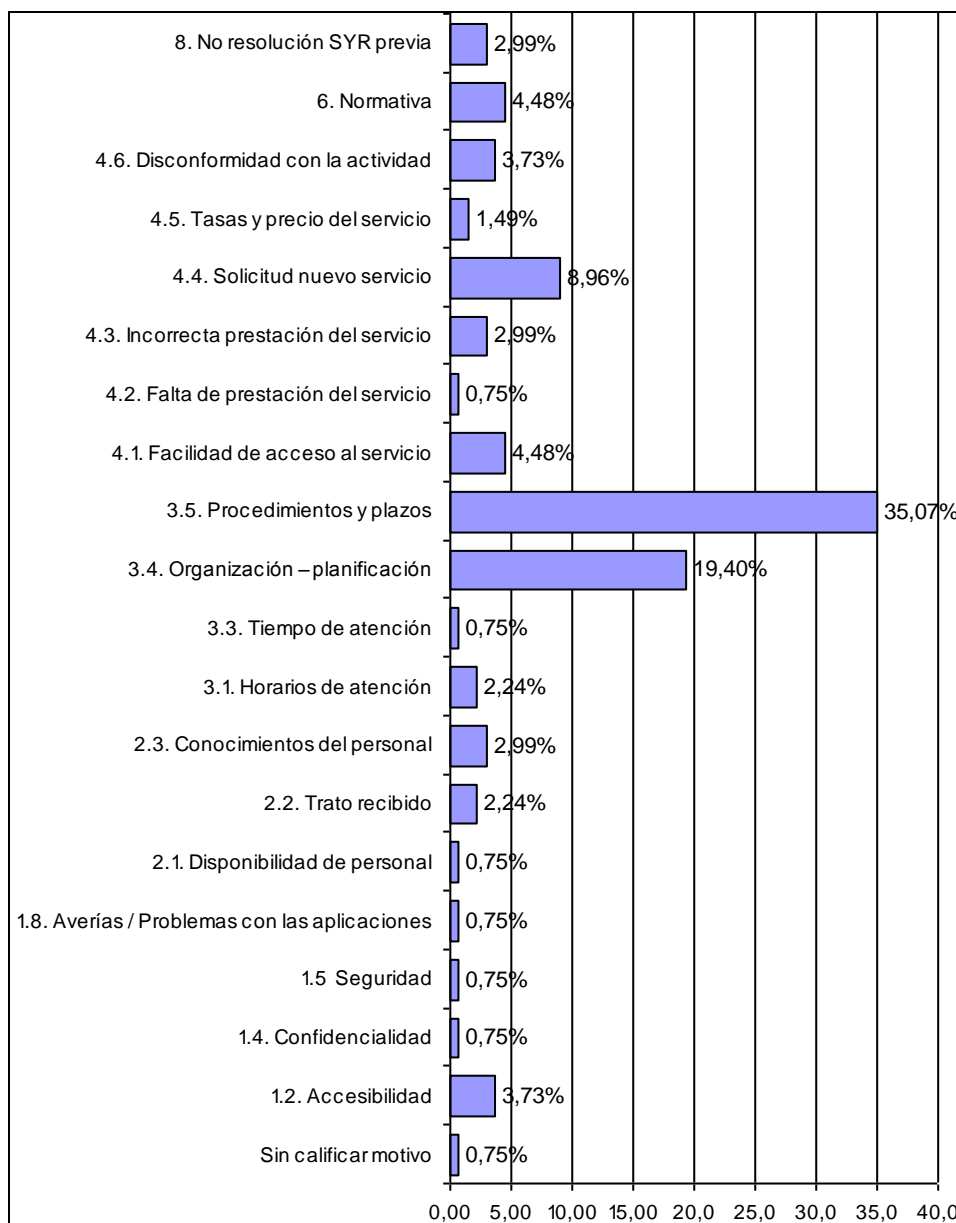


Los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR para toda el Área de Acción, son los siguientes:

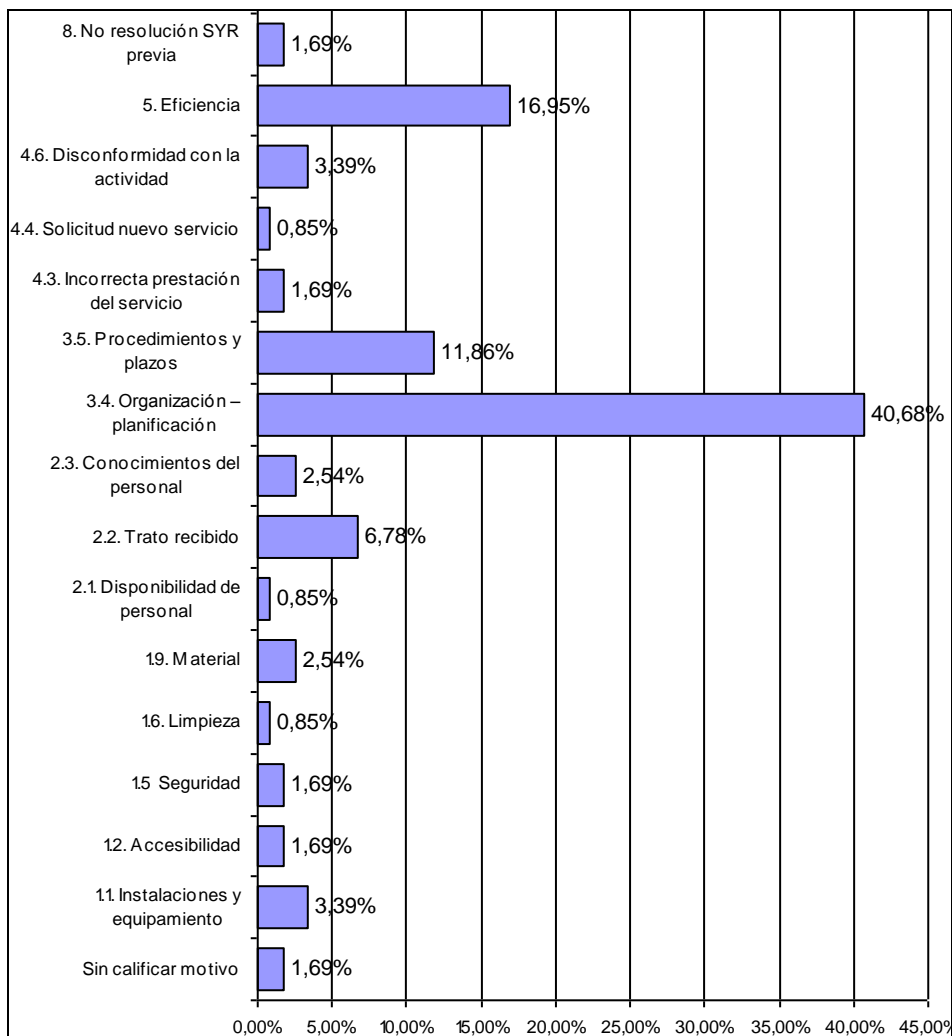


Centrándonos en las **submaterias** que han tenido más de **100 solicitudes**, los **motivos de presentación** de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR han sido los siguientes:

### Centros Abiertos



### Escuelas infantiles



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 (31/03/2015)	Total Submateria	Sin contestar	% menos 15 días	% menor o igual a 30 días
Actividades Educativas	24,08	6	6	0	16,67%	66,67%
Centros educativos municipales	14,20	41	41	0	75,61%	85,37%
Campamentos	24,45	13	13	0	61,54%	84,62%
Centros abiertos	21,73	132	132	0	34,09%	75,00%
Colegios Públicos	24,67	83	83	0	45,78%	71,08%
Escuelas Infantiles	15,45	117	117	0	58,97%	94,87%
Juventud	11,44	19	20	1	84,21%	100,00%

## 2.6. Empleo

Ámbito de actuación y recursos	Ámbito de actuación	Estructura orgánica	Presupuesto
Principales indicadores	Indicadores estratégicos		Indicadores de acción
Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	Compromisos de Calidad (Cartas de Servicios)	Opinión de la Ciudadanía	Sugerencias y Reclamaciones



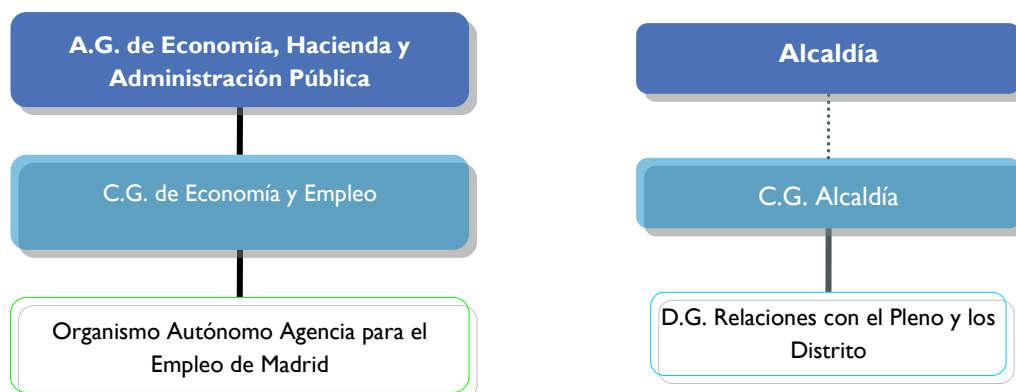
### Ámbito de actuación y recursos

#### 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 2014



## Presupuesto del Área de Acción “Empleo”

Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Empleo en 2014	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	25.108.613,05
Empresas Municipales	
<b>Total Ayto, OOAA y Emp Mpales</b>	<b>25.108.613,05</b>
Eliminaciones	0,00
<b>Total consolidado</b>	<b>25.108.613,05</b>

**Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayto de Madrid y los OOAA por programas presupuestarios, para “Empleo”. Datos consolidados con eliminaciones a Empresas**

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con progr. prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
24000	DIREC. Y GESTIÓN ADMTVA. AG. EMPLEO DE MADRID	9.055.946,75		
93301	GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO	145.849,58		
93302	EDIFICIOS	25.774,38		
24101	EMPLEO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	449.275,00		
24102	FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO	4.945.064,89		
24103	POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO MUNICIPALES	7.212.385,88		
24105	GESTIÓN FONDOS EUROPEOS	445.421,61		
24107	FOMENTO EMPLEO PARA LA CORPORACIÓN LOCAL	11.629,76		
24109	INTERMEDIACIÓN LABORAL	2.817.265,20		
<b>Total Empleo</b>		<b>25.108.613,05</b>	<b>0,00</b>	<b>25.108.613,1</b>

## Principales indicadores

### Indicadores Estratégicos

EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO		
<b>CIUDAD COMPETITIVA</b>	<b>Fomentar el espíritu emprendedor y la creación de empleo estable en la ciudad</b>		
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución

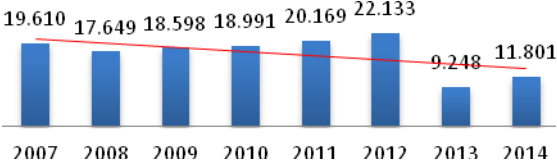
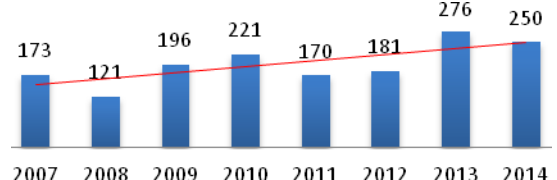
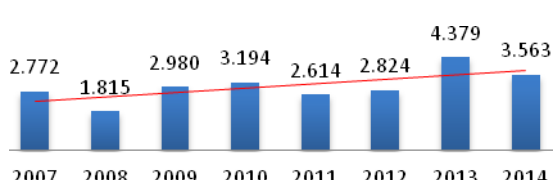
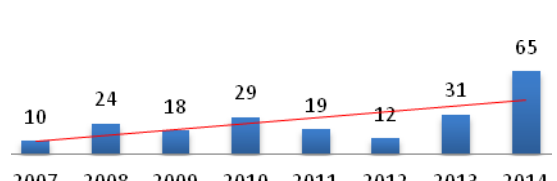
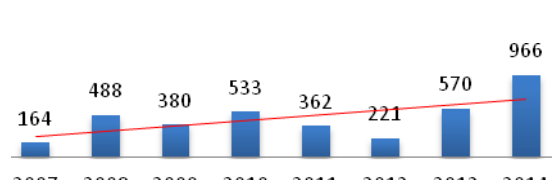
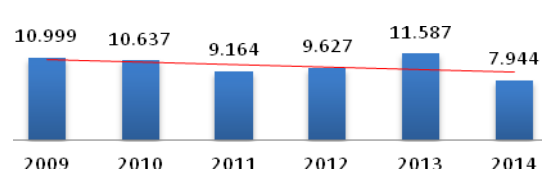
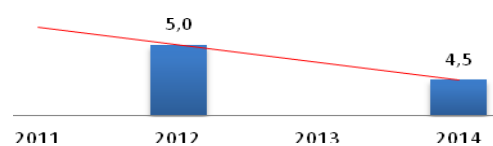
EJE ESTRATÉGICO		OBJETIVO ESTRATÉGICO	
CIUDAD COMPETITIVA		Fomentar el espíritu emprendedor y la creación de empleo estable en la ciudad	
Empleos netos creados en la Ciudad de Madrid en 12 meses.	Incremento interanual en el nº de afiliados	C	
Diferencia entre las tasas de actividad de mujeres y hombres.	Puntos porcentuales de diferencia entre tasas	C	
Tasa de empleo de la población joven de 20 a 24 años.	Porcentaje de jóvenes ocupados	C	
Personas atendidas por la Agencia para el Empleo.	Total de personas	GM	

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

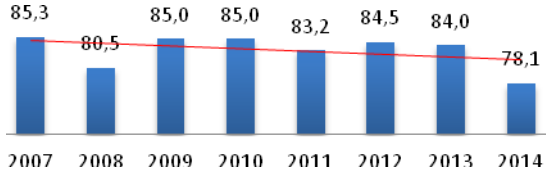
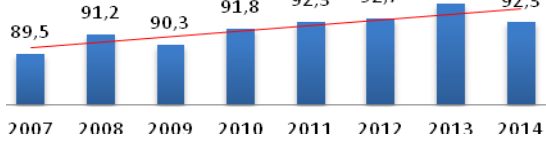
### Indicadores de Acción

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Población activa.	Miles de activos	C	
Tasa de desempleo.	Porcentaje de desempleados	C	

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
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>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>-2,4</td><td>-4,2</td><td>-4,9</td><td>-6,2</td><td>-5,6</td><td>-7,7</td><td>-8,3</td><td>-7,3</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	-2,4	-4,2	-4,9	-6,2	-5,6	-7,7	-8,3	-7,3
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	-2,4	-4,2	-4,9	-6,2	-5,6	-7,7	-8,3	-7,3													
Paro registrado.	Total de parados	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>110.048</td><td>161.021</td><td>210.504</td><td>215.186</td><td>225.382</td><td>249.954</td><td>242.836</td><td>226.775</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	110.048	161.021	210.504	215.186	225.382	249.954	242.836	226.775
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	110.048	161.021	210.504	215.186	225.382	249.954	242.836	226.775													
Porcentaje de desempleados de larga duración.	Porcentaje de desempleados	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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>40,2</td><td>42,4</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	27,2	24,6	23,3	31,6	35,1	36,3	40,2	42,4
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	27,2	24,6	23,3	31,6	35,1	36,3	40,2	42,4													
Porcentaje de desempleados que perciben prestación.	Porcentaje de parados registrados	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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>49,8</td><td>46,9</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	62,2	54,4	65,4	57,6	53,1	50,7	49,8	46,9
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	62,2	54,4	65,4	57,6	53,1	50,7	49,8	46,9													
Tasa de empleo.	Porcentaje de población empleada	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>58,6</td><td>57,4</td><td>54,5</td><td>54,5</td><td>52,2</td><td>51,0</td><td>50,4</td><td>51,7</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	58,6	57,4	54,5	54,5	52,2	51,0	50,4	51,7
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	58,6	57,4	54,5	54,5	52,2	51,0	50,4	51,7													
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Empleo.	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>0,65</td><td>0,76</td><td>1,00</td><td>0,95</td><td>1,19</td><td>0,88</td><td>0,51</td><td>0,60</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	0,65	0,76	1,00	0,95	1,19	0,88	0,51	0,60
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	0,65	0,76	1,00	0,95	1,19	0,88	0,51	0,60													
Desempleados enviados a ofertas en programas de intermediación laboral.	Total de usuarios	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</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><td>12.393</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	16.666	17.394	11.462	17.526	11.877	7.922	11.126	12.393
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	16.666	17.394	11.462	17.526	11.877	7.922	11.126	12.393													

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Usuarios de los programas de orientación laboral de la Agencia para el Empleo.	Total personas orientadas	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Usuarios</th><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>9.248</td><td>11.801</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Usuarios	19.610	17.649	18.598	18.991	20.169	22.133	9.248	11.801
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Usuarios	19.610	17.649	18.598	18.991	20.169	22.133	9.248	11.801													
Cursos impartidos en programas de formación ocupacional de la Agencia para el Empleo	Total de cursos	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Cursos</th><td>173</td><td>121</td><td>196</td><td>221</td><td>170</td><td>181</td><td>276</td><td>250</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Cursos	173	121	196	221	170	181	276	250
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Cursos	173	121	196	221	170	181	276	250													
Alumnos participantes en los programas de formación profesional finalizados.	Total de alumnos	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Alumnos</th><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><td>3.563</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Alumnos	2.772	1.815	2.980	3.194	2.614	2.824	4.379	3.563
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Alumnos	2.772	1.815	2.980	3.194	2.614	2.824	4.379	3.563													
Talleres de formación para la inserción laboral de la Agencia para el Empleo.	Total de recursos formativos	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Recursos</th><td>10</td><td>24</td><td>18</td><td>29</td><td>19</td><td>12</td><td>31</td><td>65</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Recursos	10	24	18	29	19	12	31	65
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Recursos	10	24	18	29	19	12	31	65													
Beneficiarios desempleados de los talleres para la inserción laboral de la Agencia para el Empleo.	Total de beneficiarios	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Beneficiarios</th><td>164</td><td>488</td><td>380</td><td>533</td><td>362</td><td>221</td><td>570</td><td>966</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Beneficiarios	164	488	380	533	362	221	570	966
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Beneficiarios	164	488	380	533	362	221	570	966													
Contactos con empresas realizados por la Agencia para el Empleo.	Total de contactos	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</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><td>7.944</td></tr> </table>	Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Contactos	10.999	10.637	9.164	9.627	11.587	7.944				
Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014															
Contactos	10.999	10.637	9.164	9.627	11.587	7.944															
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>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Media</th><td>5,0</td><td>5,0</td><td>4,5</td><td>4,5</td></tr> </table>	Año	2011	2012	2013	2014	Media	5,0	5,0	4,5	4,5								
Año	2011	2012	2013	2014																	
Media	5,0	5,0	4,5	4,5																	



Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Satisfacción de los usuarios de programas de formación y empleo de la Agencia para el Empleo.	Porcentaje de usuarios satisfechos	GM	
Satisfacción de los usuarios del Servicio de Orientación de la Agencia para el Empleo.	Porcentaje de usuarios satisfechos	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 “Empleo” se desarrolla a través de los siguientes proyectos y acciones, cuyo estado de situación a 31 de diciembre de 2014 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	2	3	-	-
Más y mejor formación para el empleo	Fomentar el espíritu emprendedor y la creación de empleo estable en la ciudad	10	4	4	-	2
Planes integrales de empleo	Fomentar el espíritu emprendedor y la creación de empleo estable en la ciudad	6	4	2	-	-
<b>Total</b>		<b>27</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

## Compromisos de Calidad

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

## Carta de Servicios de la Agencia para el Empleo



Fecha Aprobación: 22 de enero de 2009  
 Fecha Evaluación 2014: 24 de abril de 2015  
 Certificación AENOR: 23 de diciembre 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.

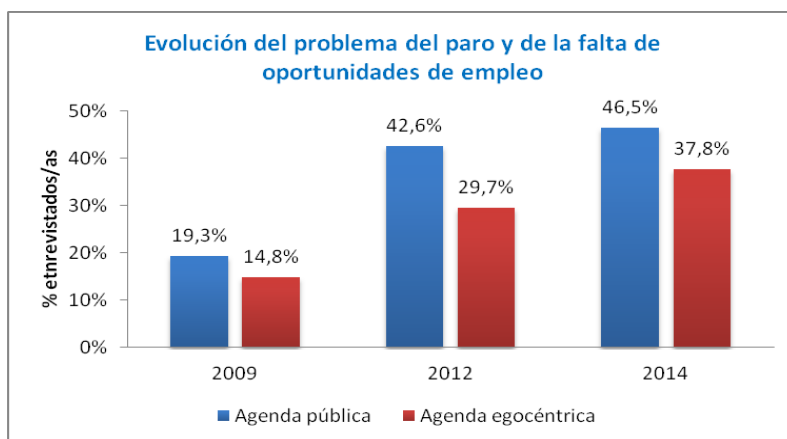
<b>Compromisos 2014</b>		10
<b>Indicadores</b>	Totales	20
	Cumplidos	20
<b>Grado de cumplimiento</b> (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		100%
<b>Acciones de mejora implantadas</b>		5

## Opinión de la Ciudadanía

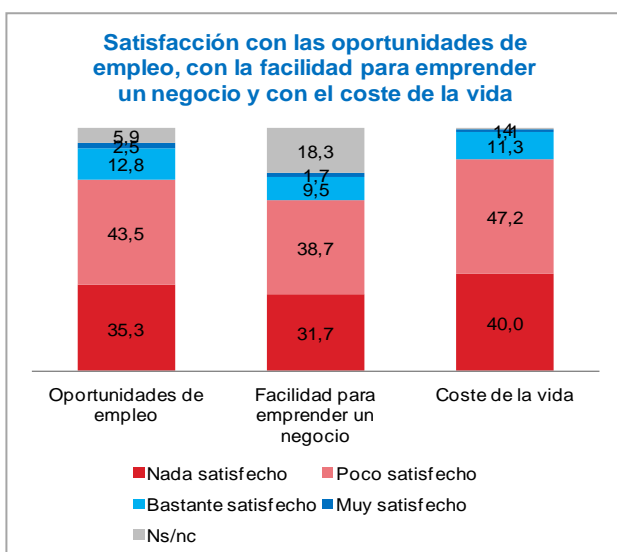
### Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid

De la información obtenida a través de la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid 2014 se puede obtener las siguientes conclusiones respecto al área de acción de Empleo:

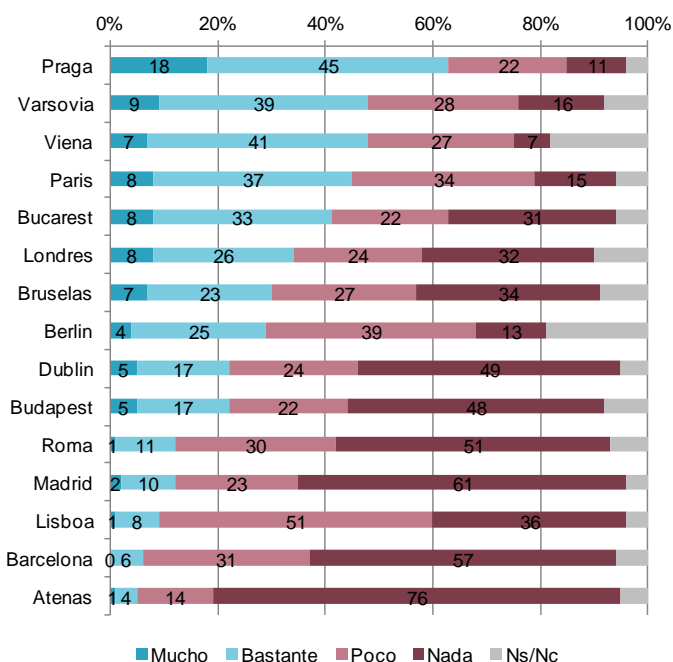
- El problema del paro no sólo se ha colocado como primer problema, sino que ha aumentado notablemente la percepción de su intensidad en 2012 y 2014, tanto en la agenda pública como en la egocéntrica.



- Las oportunidades de empleo, junto con otros relacionados con la economía como el coste de la vida y la facilidad para emprender un negocio, son los tres aspectos peor valorados respecto al conjunto de aspectos que inciden en la calidad de vida en la ciudad
- Si se compara con otras ciudades europeas, de acuerdo con la encuesta de Urban Audit en 2012, Madrid está entre las ciudades donde se considera menos fácil encontrar un trabajo.



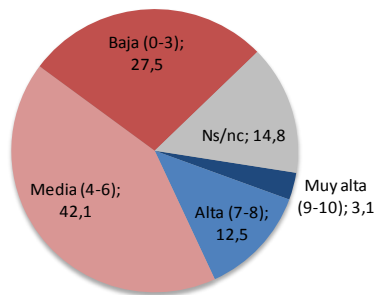
**Grado de acuerdo con la afirmación: "Es fácil encontrar trabajo en la ciudad" 2012**



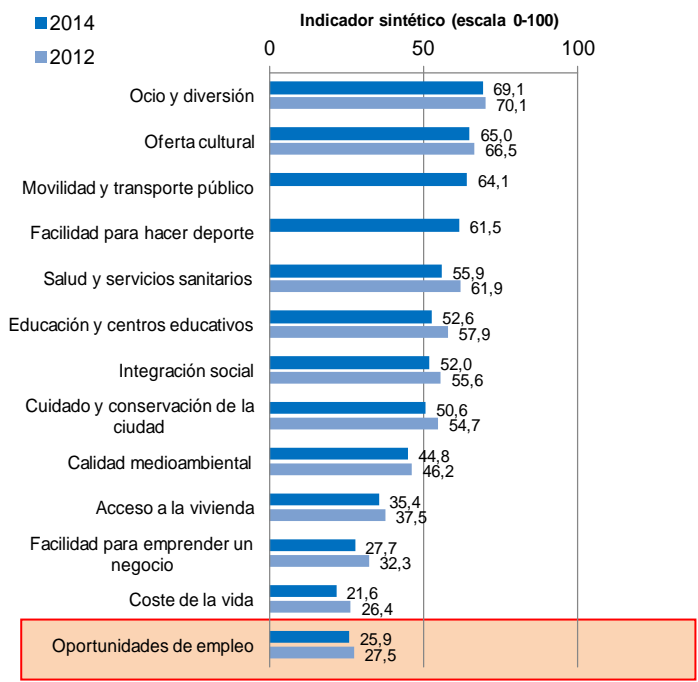
Fuente: European Commission (2013), Quality of life in cities. Perception survey in 79 European Cities.

- La formación y orientación para el empleo es una actividad municipal que se valora mayoritariamente (42,1%) con una nota entre 4 y 6. La valoración de la satisfacción con las oportunidades de empleo ha retrocedido ligeramente respecto a la del año 2012

**Satisfacción con la formación y orientación para el empleo (oficinas de la Agencia para el Empleo de Madrid)**

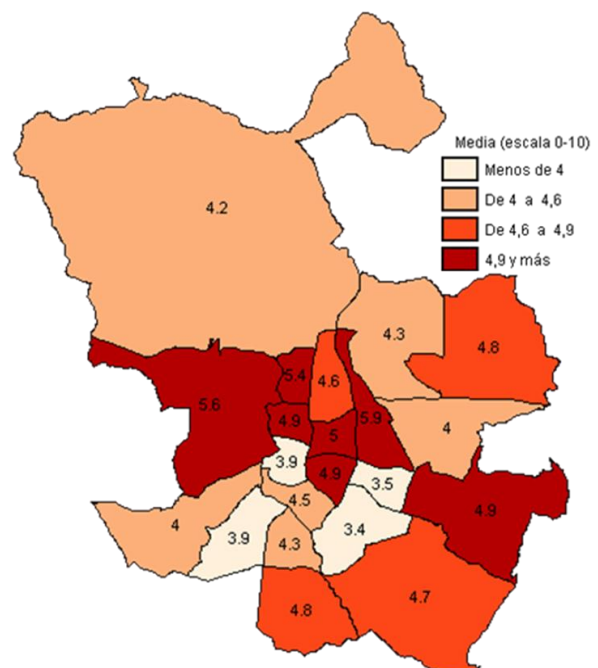


**Evolución del IS satisfacción con aspectos de la calidad de vida en la ciudad 2012-2014**

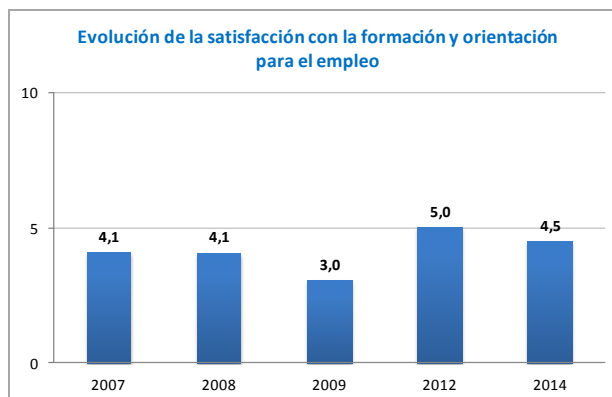


**Satisfacción con la formación y orientación para el empleo**

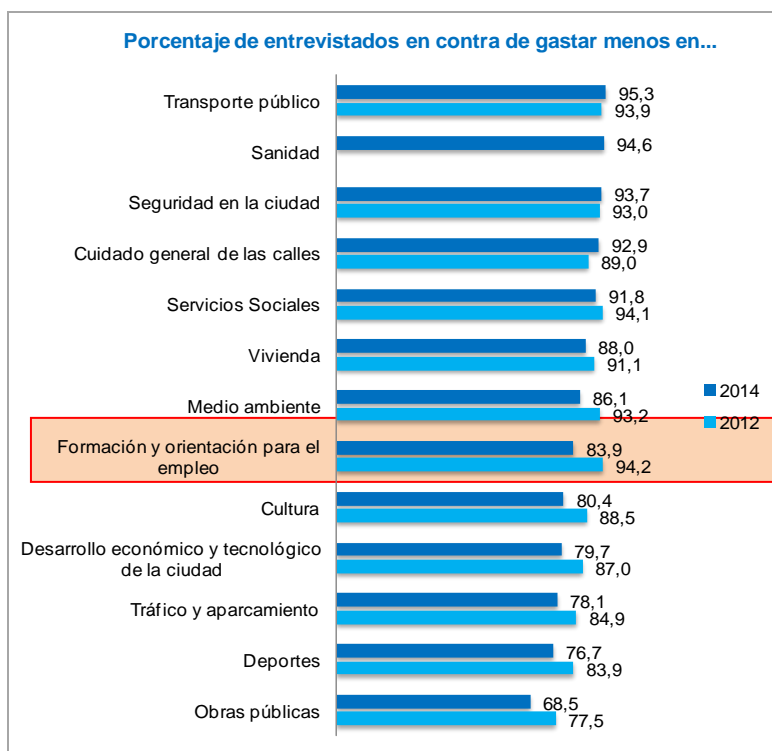
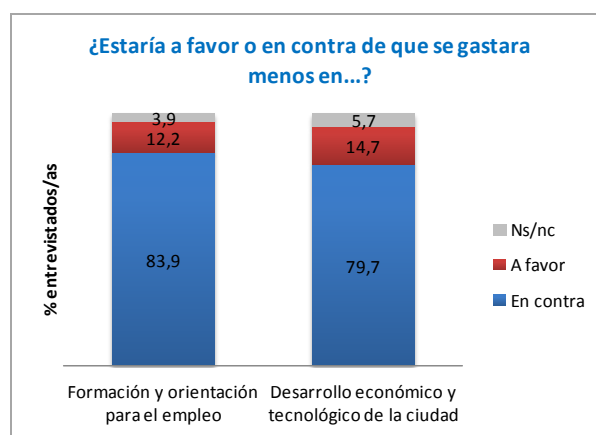
- La satisfacción con el servicio de formación y orientación para el empleo por distritos se muestra en la siguiente gráfica:



- A excepción del año 2012 en que la satisfacción con la formación y orientación para el empleo alcanzó una media de 5 puntos, el resto de datos de la serie muestran valores medios por debajo del límite de la satisfacción.



- La mayoría de las personas encuestadas (83,9%) se muestran contrarias a gastar menos en políticas de formación y orientación para el empleo, aunque este porcentaje ha disminuido notablemente respecto al año 2012 (94,2%). A pesar de la prioridad que tiene el empleo y el desarrollo económico de la ciudad, estas cuestiones no se encuentran entre las políticas prioritarias desde el punto de vista del gasto municipal.



## Estudios Sectoriales

Desde el Área de Acción de Empleo en 2014 se han realizado seis estudios sectoriales que pueden consultarse en la página del [Observatorio de la Ciudad](#) de la web municipal [www.madrid.es](http://www.madrid.es)

### a) Estudios de satisfacción de usuarios

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
Estudio de la satisfacción de los alumnos formados con los Cursos de Formación financiados con fondos municipales impartidos 2014 2014 /036/ ESU	Agencia para el empleo de Madrid	Valoración media en escala de 0 a 10: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Perfil del curso: 8,99</li> <li>● Contenidos: 8,89</li> <li>● Equipamiento: 9,05</li> <li>● Material de papelería: 9,16</li> <li>● Coordinación: 8,86</li> <li>● Instalaciones: 9,16</li> <li>● Material didáctico: 9,11</li> <li>● Formadores: 9,60</li> </ul> Satisfacción global: 9,20
Estudio de la satisfacción de los alumnos trabajadores formados con los programas de Formación y Empleo, (Programas de Formación en Alternancia PFA), Financiados con fondos municipales 2014 2014 /035/ ESU	Agencia para el empleo de Madrid	Valoración media en escala de 0 a 10: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Perfil del curso: 7,53</li> <li>● Instalaciones: 8,08</li> <li>● Material didáctico: 7,77</li> <li>● Formadores: 9,16</li> <li>● Contenidos: 7,45</li> <li>● Equipamiento: 8,10</li> <li>● Material de papelería: 8,36</li> <li>● Coordinación: 8,32</li> </ul> Satisfacción global: 7,84
Estudio de la satisfacción de los alumnos formados con los Cursos de Formación financiados por Fondos Europeos impartidos 2014 2014 /034/ ESU	Agencia para el empleo de Madrid	Valoración media en escala de 0 a 10: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Perfil del curso: 8,09</li> <li>● Instalaciones: 8,78</li> <li>● Material didáctico: 8,56</li> <li>● Formadores: 9,37</li> <li>● Contenidos: 8,33</li> <li>● Equipamiento: 8,63</li> <li>● Material de papelería: 8,90</li> <li>● Coordinación: 8,37</li> </ul> Satisfacción global: 8,70

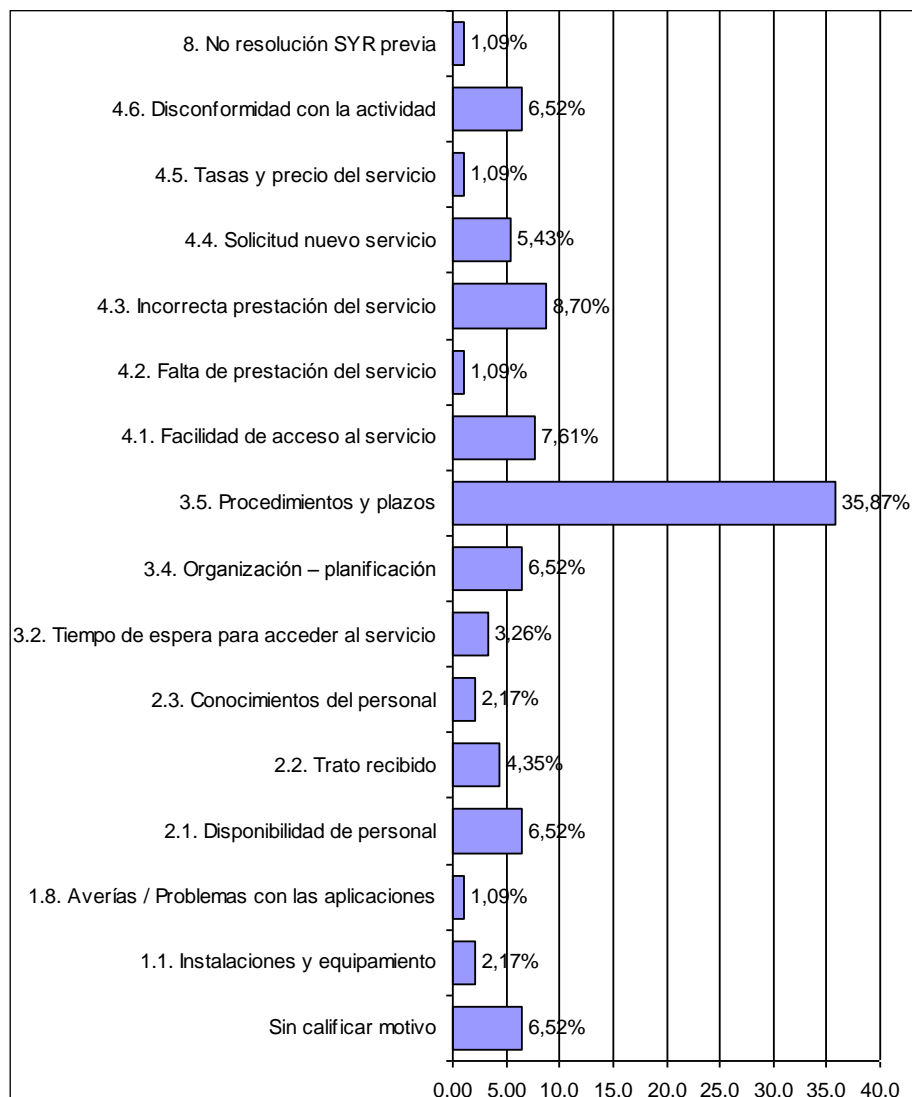
### b) Estudios de análisis de situación y necesidades

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor
'Sectores económicos generadores de empleo' Año 2014. Medida 1.3.1 Plan de Empleo Joven 2011-2014 2014 /041/ ASN	Subdirección General de Fomento de Empleo. Agencia para el Empleo
'Perfiles ocupacionales más demandados. Jóvenes de 16 a 24 años. Año 2014' Medida 3.2.1 Plan de Empleo Joven 2011-2014 2014 /040 / ASN	Subdirección General de Fomento de Empleo. Agencia para el Empleo
'Personas con discapacidad Ciudad de Madrid. Paro y contratos' Medida 4.1.1 Plan 'Madrid incluye' 2014-2015 2014 /039/ ASN	Subdirección General de Fomento de Empleo. Agencia para el Empleo

## Sugerencias y Reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Empleo”, las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el **0,17 % (91)** del total de las tramitadas en 2014. Por tipo de solicitud de las contenidas en la aplicación municipal, han sido: 12 sugerencias, 78 reclamaciones y 1 felicitación. Las 91 SyR corresponden a la **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 (31/03/2015)	Total Submateria	Sin contestar	% menos 15 días	% menor o igual a 30 días
Promoción del Empleo	30,33	91	91	0	30,68%	54,55%

## 2.7. Espacios Públicos

Ámbito de actuación y recursos	Ámbito de actuación	Estructura orgánica	Presupuesto
Principales indicadores	Indicadores estratégicos		Indicadores de acción
Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	Compromisos de Calidad (Cartas de Servicios)	Opinión de la Ciudadanía	Sugerencias y Reclamaciones



### Ámbito de actuación y recursos

#### Ámbito de actuación

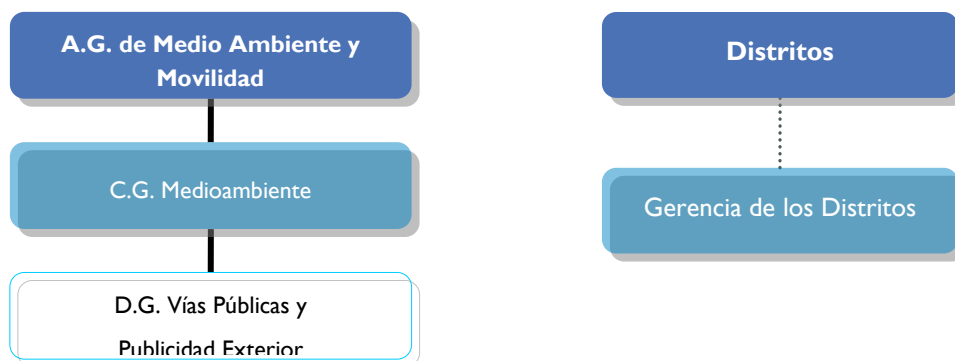
El Área de Acción “Espacios Públicos” comprende aquellas actuaciones dirigidas a permitir a los ciudadanos disfrutar de un paisaje urbano cuidado y estético. Concretamente las actuaciones de esta Área de Acción son las siguientes:

- 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 2014



#### Presupuesto del Área de Acción “Espacios Públicos”

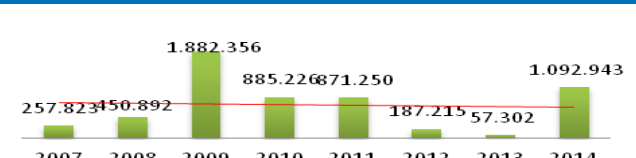
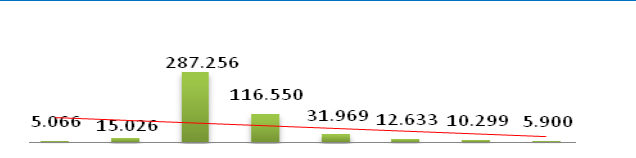
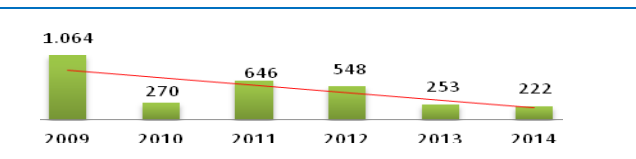

Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Espacios Pbcos en 2014	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	270.033.451,55
Empresas Municipales	
<b>Total Ayto, OOAA y Emp Mpales</b>	<b>270.033.451,55</b>
Eliminaciones	-151.845.444,91
<b>Total consolidado</b>	<b>118.188.006,64</b>

**Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayto de Madrid y los OOAA por programas presupuestarios, para “Espacios Públicos”. Datos consolidados con eliminaciones a Empresas**

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con progr. prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
<b>17000</b>	DIR.Y GEST. ADV. M.AMBIENTE Y MOVILIDAD	17.223.369,60	-870,0	
<b>91212</b>	ÁREA DE GOB. DE M. AMBIENTE Y MOVILIDAD	182.727,06		
<b>15501</b>	VÍAS PÚBLICAS	176.228.607,59	-151.844.574,9	
<b>15502</b>	OTRAS ACTUACIONES EN VÍAS PÚBLICAS	501.967,91		
<b>16501</b>	EQUIPAMIENTOS URBANOS	75.896.779,39		
<b>Total Espacios Públicos</b>		<b>270.033.451,55</b>	<b>-151.845.444,91</b>	<b>118.188.006,64</b>

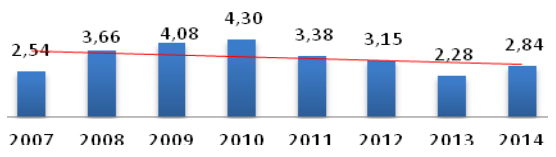
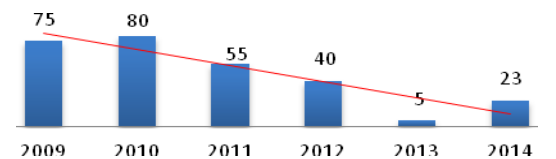
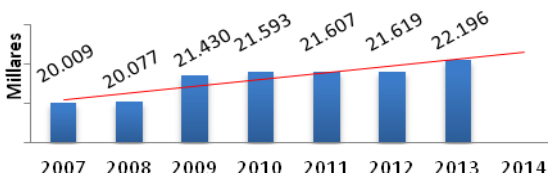
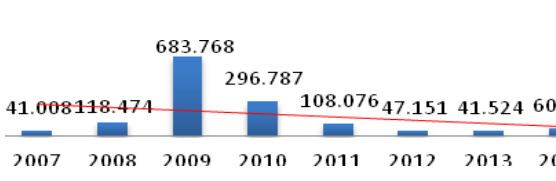
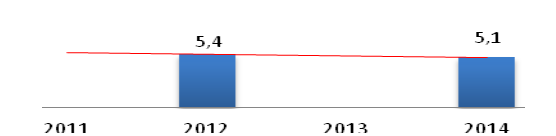
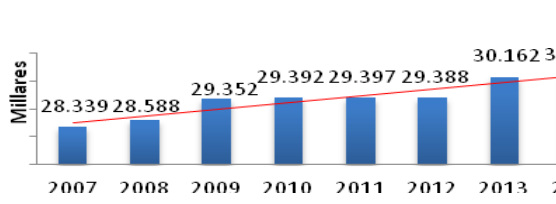
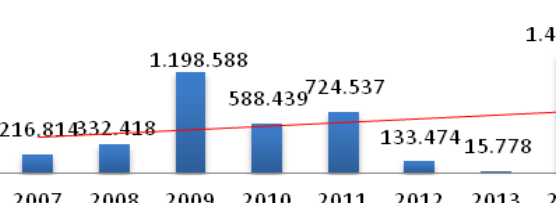
## Principales indicadores

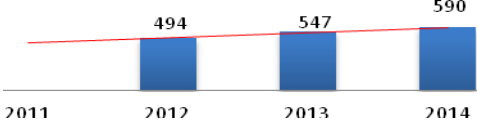
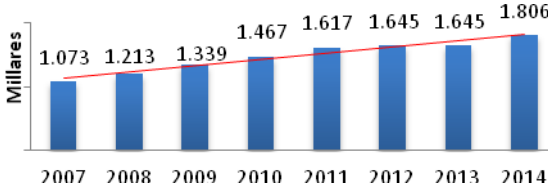
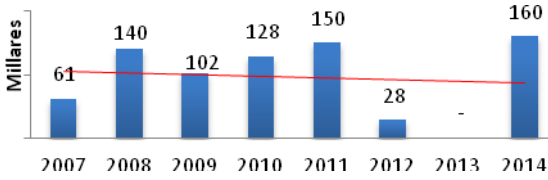
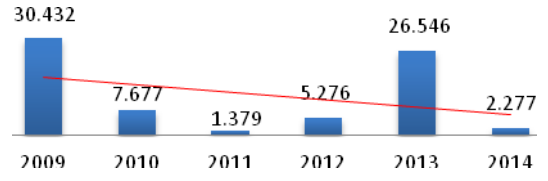
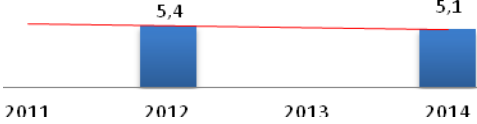
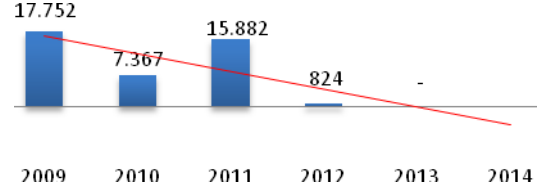
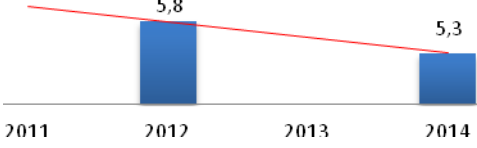
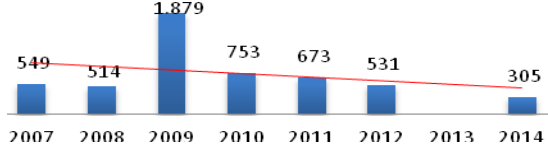
### Indicadores Estratégicos

EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO																				
<b>CIUDAD CON CALIDAD DE VIDA</b>	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	 <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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>257.823</td><td>450.892</td><td>1.882.356</td><td>885.226</td><td>871.250</td><td>187.215</td><td>57.302</td><td>1.092.943</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	257.823	450.892	1.882.356	885.226	871.250	187.215	57.302	1.092.943
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	257.823	450.892	1.882.356	885.226	871.250	187.215	57.302	1.092.943													
Superficie ganada para el peatón	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>5.066</td><td>15.026</td><td>287.256</td><td>116.550</td><td>31.969</td><td>12.633</td><td>10.299</td><td>5.900</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	5.066	15.026	287.256	116.550	31.969	12.633	10.299	5.900
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	5.066	15.026	287.256	116.550	31.969	12.633	10.299	5.900													
Barreras urbanísticas eliminadas	Total de elementos	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>1.064</td><td>270</td><td>646</td><td>548</td><td>253</td><td>222</td></tr> </table>	Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	1.064	270	646	548	253	222				
Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014															
Valor	1.064	270	646	548	253	222															
Índice de limpieza viaria.	Media (escala 0 a >12,5)	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>8,69</td><td>8,90</td><td>9,31</td><td>9,47</td><td>9,25</td><td>9,09</td><td>9,25</td><td></td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	8,69	8,90	9,31	9,47	9,25	9,09	9,25	
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	8,69	8,90	9,31	9,47	9,25	9,09	9,25														

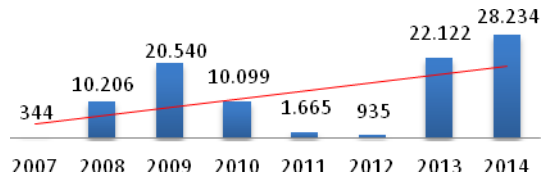
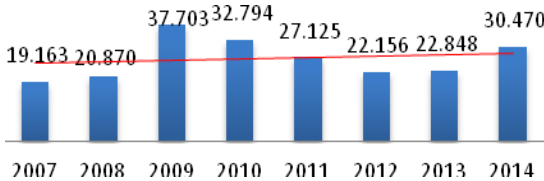
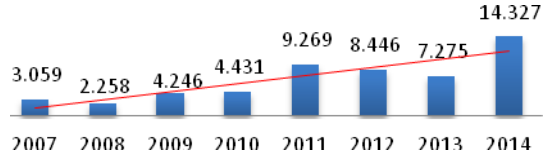
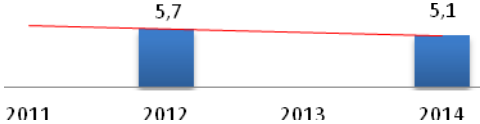
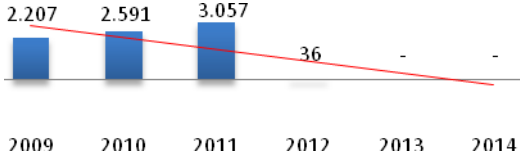
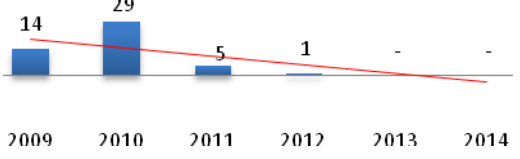
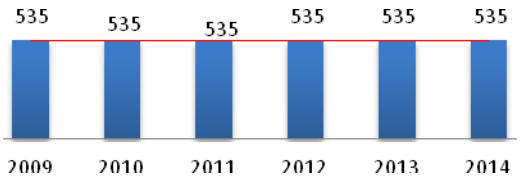
Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal

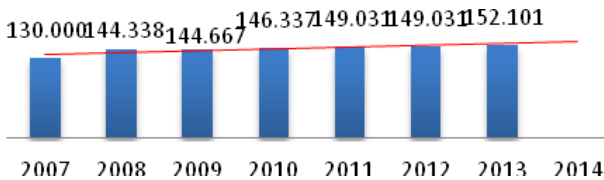
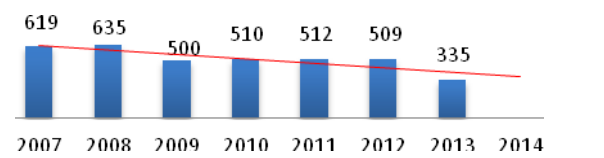
### Indicadores de Acción

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Espacios Públicos.	Porcentaje	GM	 <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><td>2014</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>2,54</td><td>3,66</td><td>4,08</td><td>4,30</td><td>3,38</td><td>3,15</td><td>2,28</td><td>2,84</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Porcentaje	2,54	3,66	4,08	4,30	3,38	3,15	2,28	2,84
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Porcentaje	2,54	3,66	4,08	4,30	3,38	3,15	2,28	2,84													
Proyectos de renovación integral de calles y de plazas.	Total proyectos	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Proyectos</th><td>75</td><td>80</td><td>55</td><td>40</td><td>5</td><td>23</td></tr> </table>	Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Proyectos	75	80	55	40	5	23				
Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014															
Proyectos	75	80	55	40	5	23															
Superficie total de acera pavimentada en Madrid.	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Millares</th><td>20.009</td><td>20.077</td><td>21.430</td><td>21.593</td><td>21.607</td><td>21.619</td><td>22.196</td><td></td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Millares	20.009	20.077	21.430	21.593	21.607	21.619	22.196	
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Millares	20.009	20.077	21.430	21.593	21.607	21.619	22.196														
Renovación de pavimento de acera	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Millares</th><td>41.008</td><td>118.474</td><td>683.768</td><td>296.787</td><td>108.076</td><td>47.151</td><td>41.524</td><td>60.630</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Millares	41.008	118.474	683.768	296.787	108.076	47.151	41.524	60.630
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Millares	41.008	118.474	683.768	296.787	108.076	47.151	41.524	60.630													
Satisfacción con la pavimentación y conservación de las aceras	Media (escala 0-10)	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Media</th><td></td><td>5,4</td><td></td><td>5,1</td></tr> </table>	Año	2011	2012	2013	2014	Media		5,4		5,1								
Año	2011	2012	2013	2014																	
Media		5,4		5,1																	
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><td>2014</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><td>30.189</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Millares	28.339	28.588	29.352	29.392	29.397	29.388	30.162	30.189
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Millares	28.339	28.588	29.352	29.392	29.397	29.388	30.162	30.189													
Renovación de pavimento de calzada	Total m3	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Millares</th><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><td>1.404.899</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Millares	216.814	332.418	1.198.588	588.439	724.537	133.474	15.778	1.404.899
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Millares	216.814	332.418	1.198.588	588.439	724.537	133.474	15.778	1.404.899													

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Elementos de calmado de tráfico instalados.	Unidades de bandas reductoras o badenes	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>-</td><td>494</td><td>547</td><td>590</td></tr> </table>	Año	2011	2012	2013	2014	Valor	-	494	547	590								
Año	2011	2012	2013	2014																	
Valor	-	494	547	590																	
Superficie de pavimento anti-ruído.	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor (Millones)</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><td>1.806</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor (Millones)	1.073	1.213	1.339	1.467	1.617	1.645	1.645	1.806
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor (Millones)	1.073	1.213	1.339	1.467	1.617	1.645	1.645	1.806													
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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor (Millones)</th><td>61</td><td>140</td><td>102</td><td>128</td><td>150</td><td>28</td><td>-</td><td>160</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor (Millones)	61	140	102	128	150	28	-	160
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor (Millones)	61	140	102	128	150	28	-	160													
Superficie nueva de pavimento táctil	Total m2	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor (Millones)</th><td>30.432</td><td>7.677</td><td>1.379</td><td>5.276</td><td>26.546</td><td>2.277</td></tr> </table>	Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor (Millones)	30.432	7.677	1.379	5.276	26.546	2.277				
Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014															
Valor (Millones)	30.432	7.677	1.379	5.276	26.546	2.277															
Satisfacción con el asfaltado y conservación de las calzadas	Media (escala 0-10)	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>-</td><td>5,4</td><td>-</td><td>5,1</td></tr> </table>	Año	2011	2012	2013	2014	Valor	-	5,4	-	5,1								
Año	2011	2012	2013	2014																	
Valor	-	5,4	-	5,1																	
Nueva calzada de coexistencia peatonal	Total m2	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor (Millones)</th><td>17.752</td><td>7.367</td><td>15.882</td><td>824</td><td>-</td><td>-</td></tr> </table>	Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor (Millones)	17.752	7.367	15.882	824	-	-				
Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014															
Valor (Millones)	17.752	7.367	15.882	824	-	-															
Satisfacción ciudadana con la peatonalización de las calles.	Media (escala 0-10)	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>-</td><td>5,8</td><td>-</td><td>5,3</td></tr> </table>	Año	2011	2012	2013	2014	Valor	-	5,8	-	5,3								
Año	2011	2012	2013	2014																	
Valor	-	5,8	-	5,3																	
Vados de pasos de peatones acondicionados a la nueva normativa	Total vados	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>549</td><td>514</td><td>1.879</td><td>753</td><td>673</td><td>531</td><td>-</td><td>305</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	549	514	1.879	753	673	531	-	305
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	549	514	1.879	753	673	531	-	305													

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Satisfacción con la eliminación de barreras arquitectónicas	Media (escala 0-10)	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td></td><td>5,5</td><td></td><td>5,1</td></tr> </table>	Año	2011	2012	2013	2014	Valor		5,5		5,1								
Año	2011	2012	2013	2014																	
Valor		5,5		5,1																	
Intensidad energética en alumbrado público.	Ratio de kw x hab	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>57</td><td>56</td><td>57</td><td>56</td><td>55</td><td>54</td><td>52</td><td>52</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	57	56	57	56	55	54	52	52
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	57	56	57	56	55	54	52	52													
Luminosa contaminante sustituida.	Total de 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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>6.461</td><td>909</td><td>3.558</td><td>9.056</td><td>550</td><td>512</td><td>537</td><td>537</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	6.461	909	3.558	9.056	550	512	537	537
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	6.461	909	3.558	9.056	550	512	537	537													
Nuevos puntos de luz instalados en vía pública.	Total puntos	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>686</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	10.531	2.566	2.999	1.242	1.290	3.509	686	686
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	10.531	2.566	2.999	1.242	1.290	3.509	686	686													
Renovación o adecuación de puntos de luz.	Total puntos	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>5.738</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	10.974	12.113	11.116	7.352	5.626	4.090	5.738	5.738
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	10.974	12.113	11.116	7.352	5.626	4.090	5.738	5.738													
Satisfacción ciudadana con el alumbrado público	Media (escala 0-10)	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td></td><td>6,4</td><td></td><td>5,1</td></tr> </table>	Año	2011	2012	2013	2014	Valor		6,4		5,1								
Año	2011	2012	2013	2014																	
Valor		6,4		5,1																	
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><td>2014</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>2.753</td><td>16.567</td></tr> </table>	Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	13.400	20.017	6.900	5.995	12.436	2.753	16.567		
Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014														
Valor	13.400	20.017	6.900	5.995	12.436	2.753	16.567														

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
<b>Nuevo elemento de mobiliario urbano instalado.</b>	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>344</td><td>10.206</td><td>20.540</td><td>10.099</td><td>1.665</td><td>935</td><td>22.122</td><td>28.234</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	344	10.206	20.540	10.099	1.665	935	22.122	28.234
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	344	10.206	20.540	10.099	1.665	935	22.122	28.234													
<b>Incidenias atendidas de conservación de la vía pública.</b>	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</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><td>30.470</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	19.163	20.870	37.703	32.794	27.125	22.156	22.848	30.470
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	19.163	20.870	37.703	32.794	27.125	22.156	22.848	30.470													
<b>Incidenias urgentes atendidas de conservación en la vía pública.</b>	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</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><td>14.327</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	3.059	2.258	4.246	4.431	9.269	8.446	7.275	14.327
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	3.059	2.258	4.246	4.431	9.269	8.446	7.275	14.327													
<b>Satisfacción ciudadana con los servicios de cuidado y conservación de la ciudad.</b>	Media (escala 0-10)	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>5,7</td><td>5,7</td><td>5,1</td><td>5,1</td></tr> </table>	Año	2011	2012	2013	2014	Valor	5,7	5,7	5,1	5,1								
Año	2011	2012	2013	2014																	
Valor	5,7	5,7	5,1	5,1																	
<b>Longitud de tendido aéreo soterrado.</b>	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>2.207</td><td>2.591</td><td>3.057</td><td>36</td><td>-</td><td>-</td></tr> </table>	Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	2.207	2.591	3.057	36	-	-				
Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014															
Valor	2.207	2.591	3.057	36	-	-															
<b>Soporte retirado de vía pública.</b>	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>14</td><td>29</td><td>5</td><td>1</td><td>-</td><td>-</td></tr> </table>	Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	14	29	5	1	-	-				
Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014															
Valor	14	29	5	1	-	-															
<b>Longitud total de cajones de servicio.</b>	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>535</td><td>535</td><td>535</td><td>535</td><td>535</td><td>535</td></tr> </table>	Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	535	535	535	535	535	535				
Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014															
Valor	535	535	535	535	535	535															

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
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> <td>2014</td> </tr> <tr> <th>Valor</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> <td></td> </tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	130.000	144.338	144.667	146.337	149.031	149.031	152.101	
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	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>2007</td> <td>2008</td> <td>2009</td> <td>2010</td> <td>2011</td> <td>2012</td> <td>2013</td> <td>2014</td> </tr> <tr> <th>Valor</th> <td>619</td> <td>635</td> <td>500</td> <td>510</td> <td>512</td> <td>509</td> <td>335</td> <td></td> </tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	619	635	500	510	512	509	335	
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	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 2014 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					
	Configurar un espacio público de calidad, acogedor y accesible centrado en peatones y residentes	3	1	2	-	-
Gestión Integral de Infraestructuras Viarias 2014	Transformar el centro urbano en un espacio más habitable, integrado y competitivo					
	Configurar un espacio público de calidad, acogedor y accesible centrado en peatones y residentes	4	-	4	-	-
	Conseguir un sistema de movilidad integrado, sostenible, competitivo, universal y seguro					
Itinerarios peatonales para colectivos específicos	Configurar un espacio público de calidad, acogedor y accesible centrado en peatones y residentes	8	8	-	-	-
Madrid en obras	Configurar un espacio público de calidad, acogedor y accesible centrado en peatones y residentes	4	2	1	-	1

Proyectos	Objetivos estratégicos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Madrid más accesible	Configurar un espacio público de calidad, acogedor y accesible centrado en peatones y residentes	12	3	9	-	-
Mejora de la movilidad peatonal	Configurar un espacio público de calidad, acogedor y accesible centrado en peatones y residentes	50	44	4	-	2
Mobiliario urbano funcional y de diseño	Proseguir un nuevo modelo urbanístico que sustente la ciudad del futuro	2	1	-	-	1
	Configurar un espacio público de calidad, acogedor y accesible centrado en peatones y residentes					
	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	15	14	1	-	-
	Conseguir un sistema de movilidad integrado, sostenible, competitivo, universal y seguro					
<b>Total</b>		<b>111</b>	<b>77</b>	<b>28</b>	<b>-</b>	<b>6</b>

## Compromisos de Calidad

El Área de Acción “Espacios Públicos” no cuenta en 2014 con Carta de Servicios aprobada.

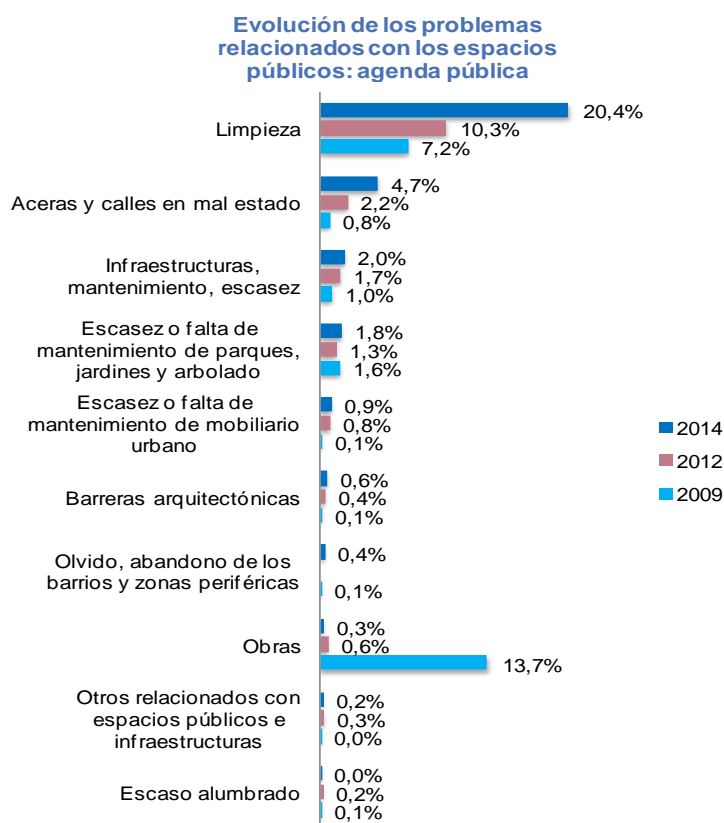
## Opinión de la Ciudadanía

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

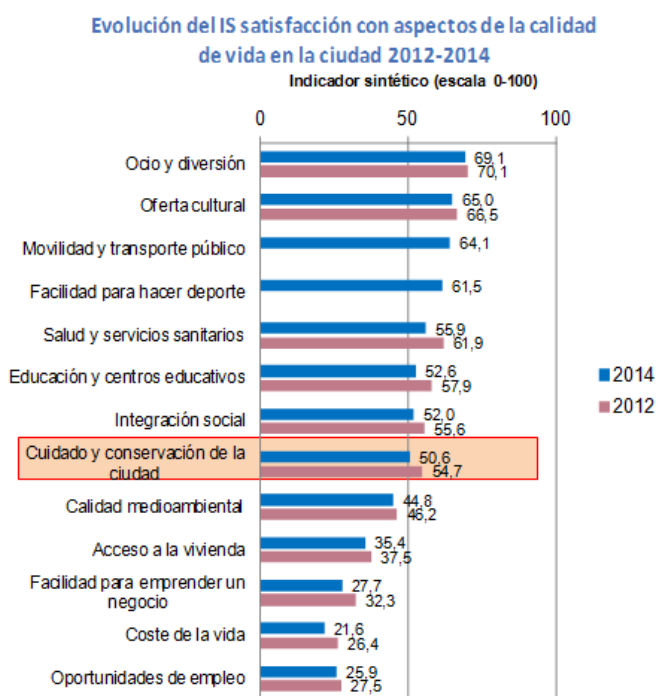
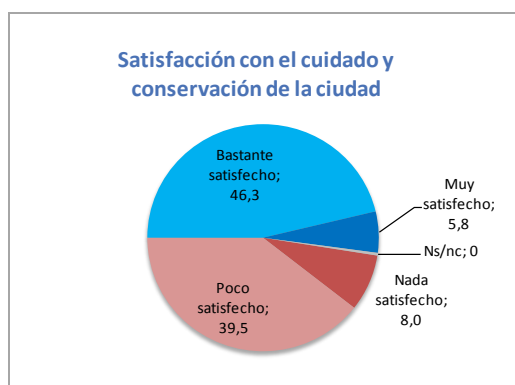
De la información obtenida a través de la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid 2014 se puede obtener las siguientes conclusiones respecto al área de acción de Espacios Públicos:

- Los problemas relacionados con los espacios públicos, especialmente la falta de limpieza han ido ganando prioridad e intensidad tanto en la agenda pública de la ciudad como en la agenda egocéntrica. En concreto, se han incrementado sustancialmente los problemas de limpieza, de aceras y calles en mal estado, pero también las cuestiones relacionadas con el mantenimiento de parques, jardines y arbolado, así como los de mantenimiento del mobiliario urbano.

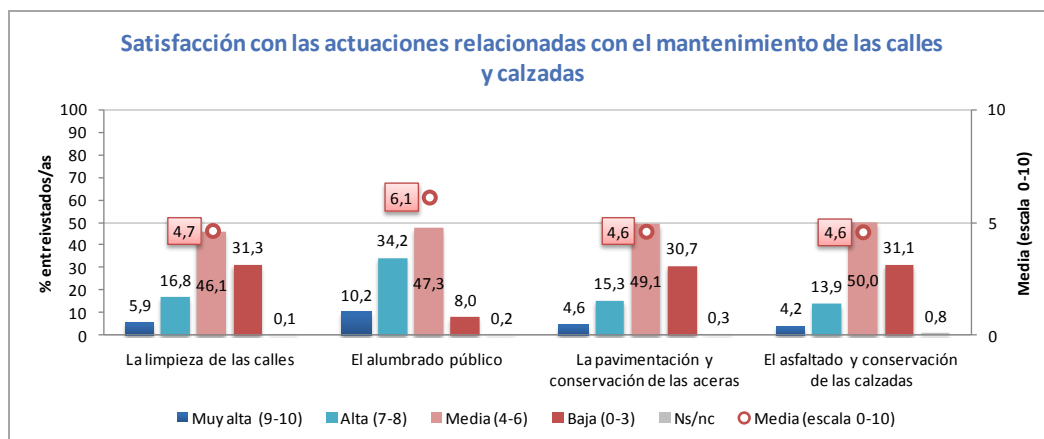




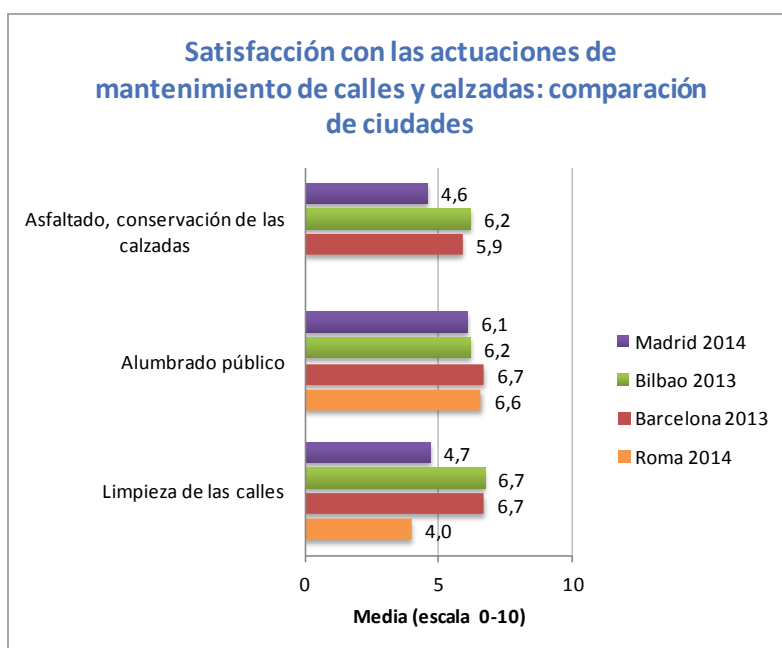
- A pesar de la prioridad en la agenda de los problemas relacionados con los espacios públicos, más de la mitad de los ciudadanos (52,1%) se muestra muy o bastante satisfecho con el cuidado y conservación de la ciudad. No obstante, el indicador de satisfacción ha descendido respecto a 2012, lo que indica que los ciudadanos perciben un empeoramiento en esta cuestión clave para la calidad de vida en la ciudad.



- A excepción del alumbrado público, ninguna de las actuaciones relacionadas con el mantenimiento de las calles (limpieza, pavimentación y conservación de aceras, asfaltado y conservación de calzadas), alcanza la media de cinco puntos, por lo que se encuentran en el área de insatisfacción.

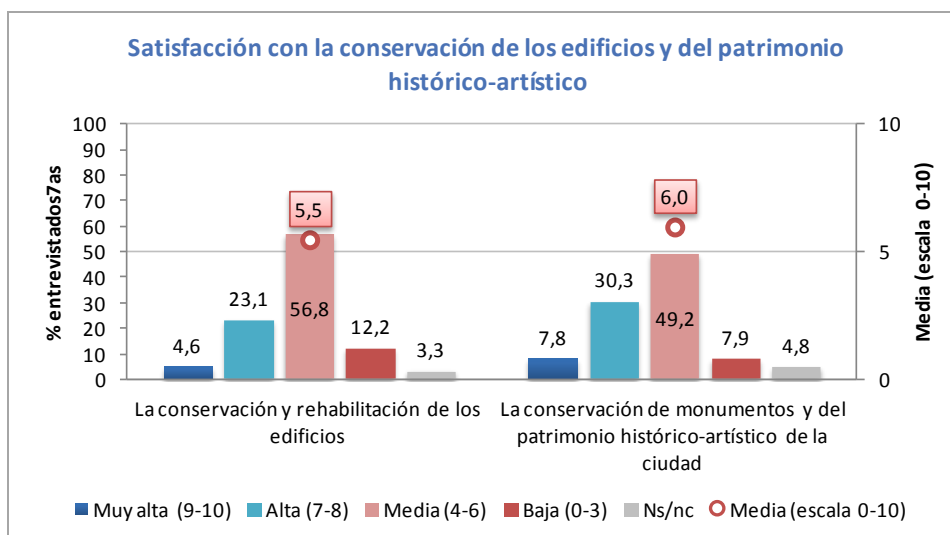


- En las tres actuaciones para las que existen datos comparativos en otras ciudades, Madrid se encuentra peor posicionada. Se mantienen más a la par los niveles de satisfacción con el alumbrado público. Sin embargo, en el caso de la limpieza de las calles y en el asfaltado de las calzadas, el grado de satisfacción de la ciudadanía madrileña es inferior al de los residentes en Bilbao y Barcelona.

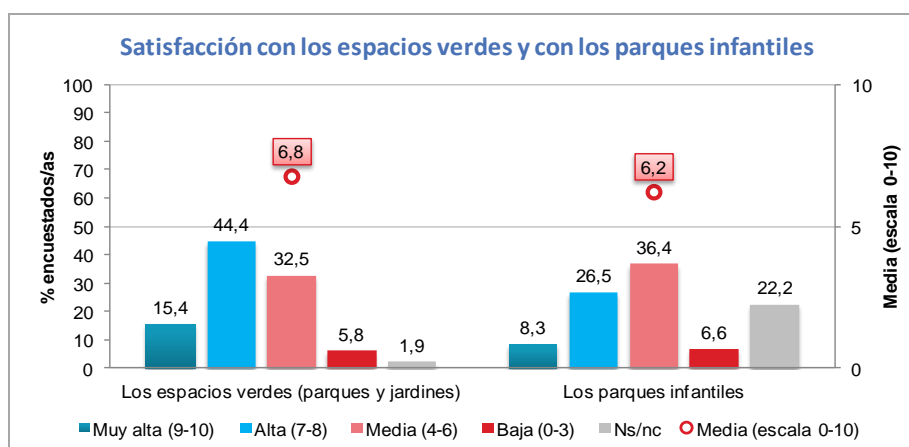


Fuentes:  
Barcelona: Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2013: Evolució 2009-2013.  
Bilbao: Observatorio Urbano de los Barrios de Bilbao, IV Informe, mayo 2013.  
Roma: Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma capitale, Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali nella città di Roma, Giugno 2014.

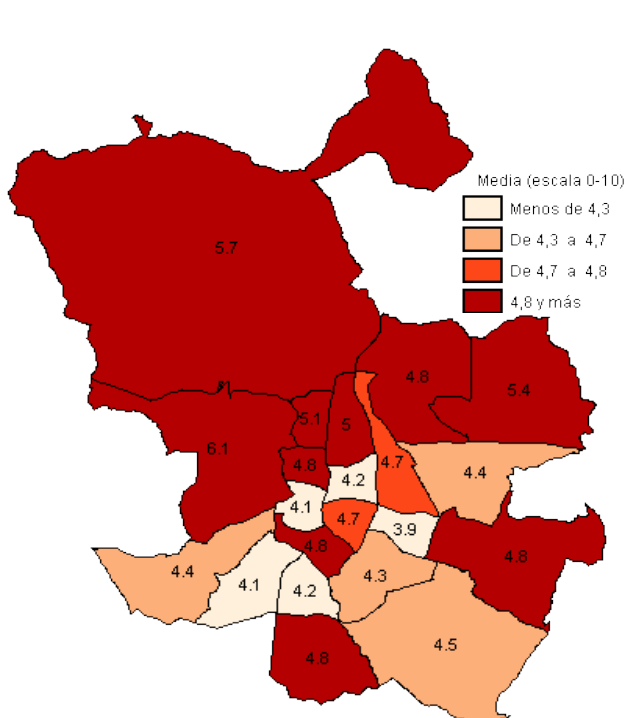
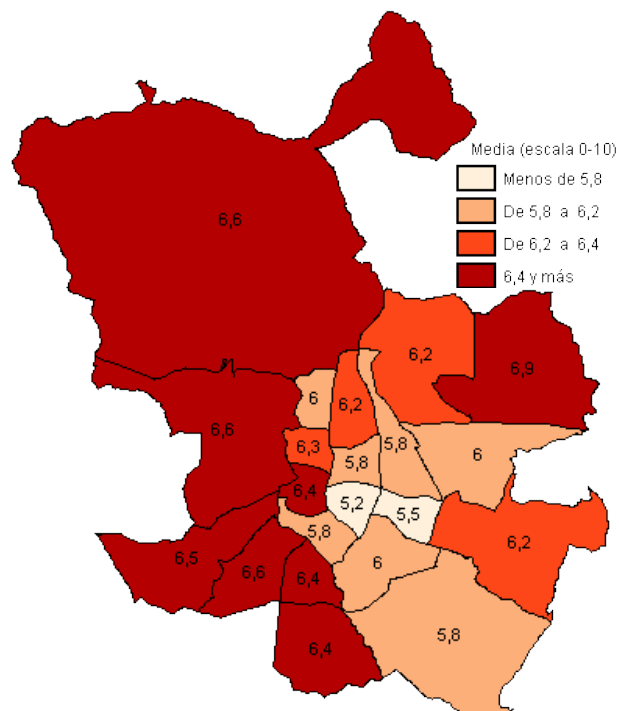
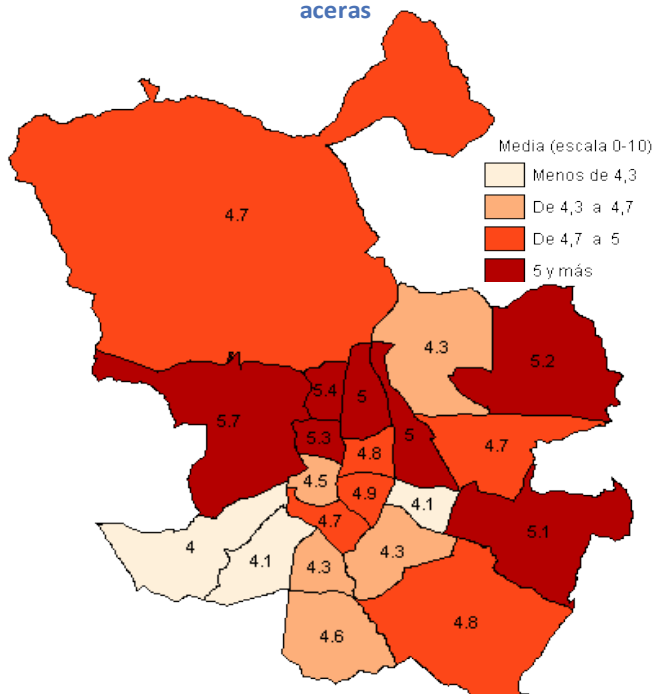
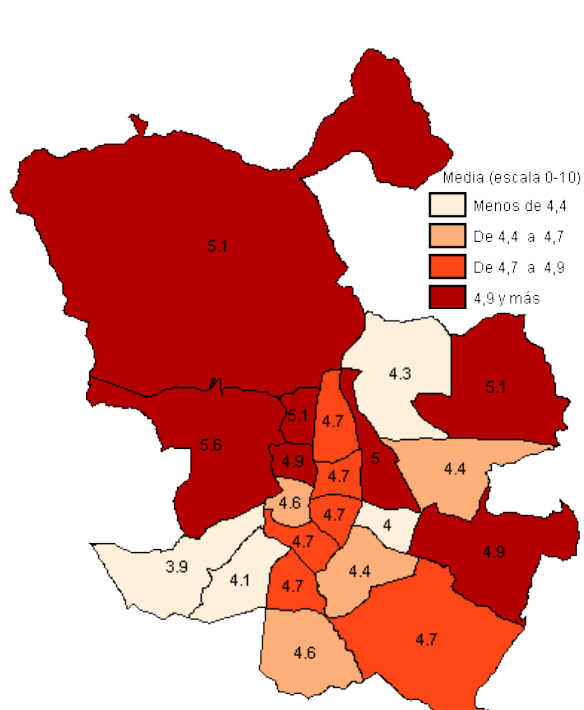
- La conservación y rehabilitación de los edificios y la conservación de monumentos y del patrimonio histórico artístico son actuaciones que los ciudadanos de Madrid valoran por encima de cinco. Lo mismo ocurre, en general, a nivel de distrito.

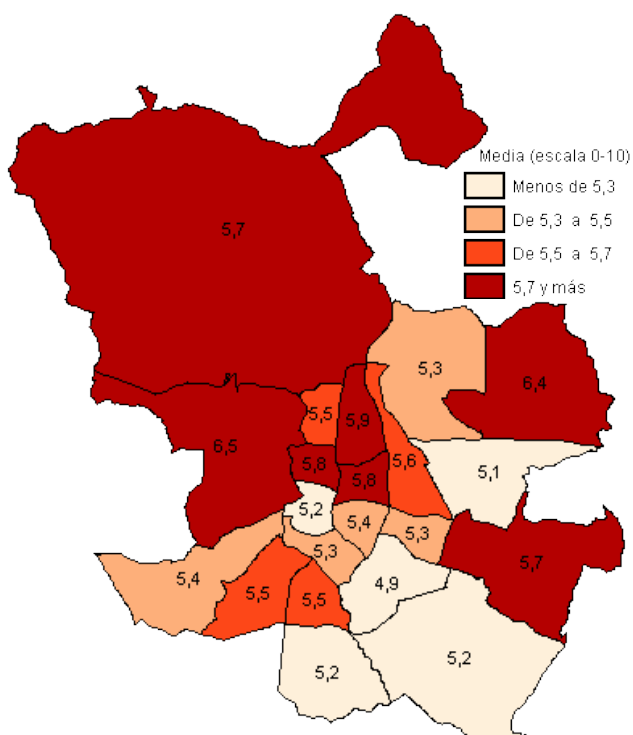
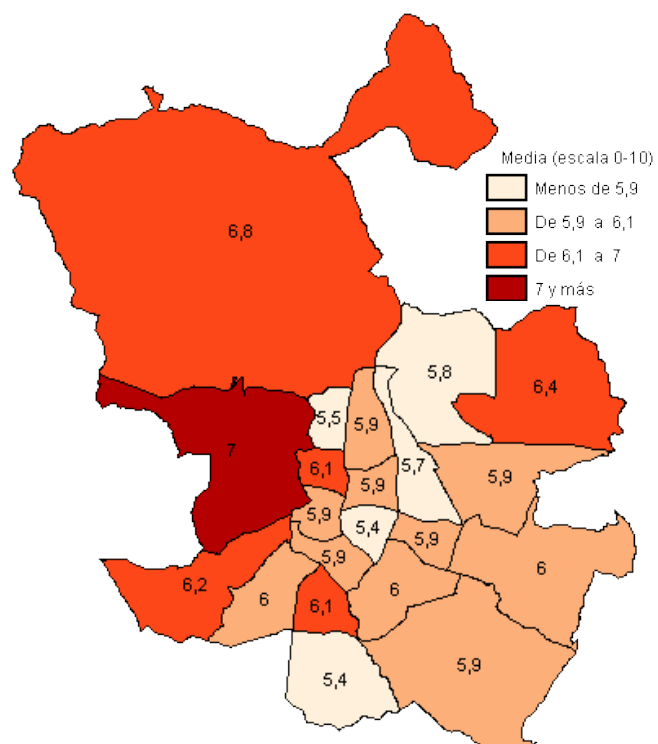
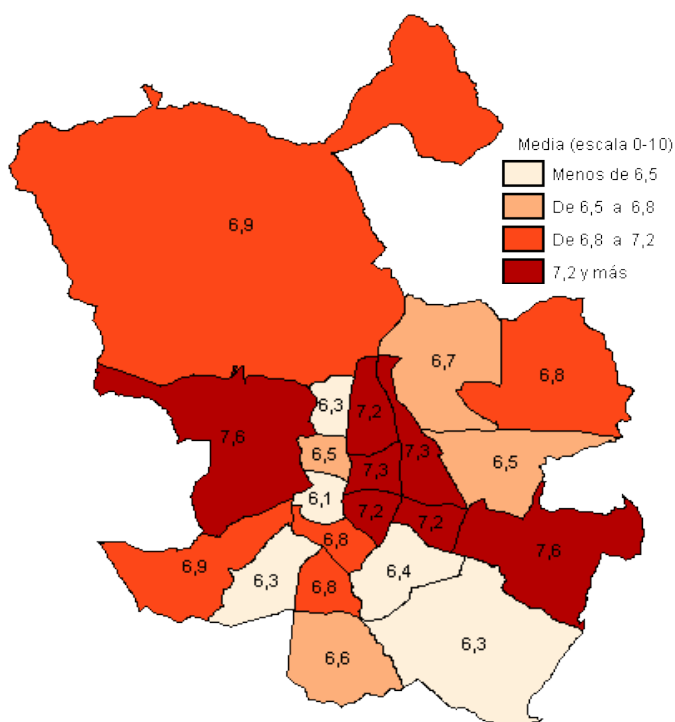
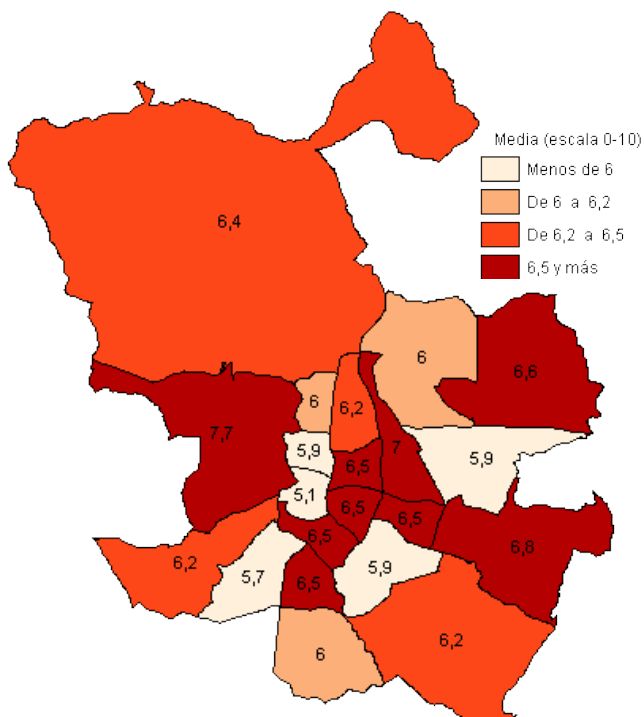


- La satisfacción con los espacios verdes de la ciudad y con los parques infantiles supera, en ambos casos, la puntuación media de 6, y sigue la misma pauta a nivel de distrito.

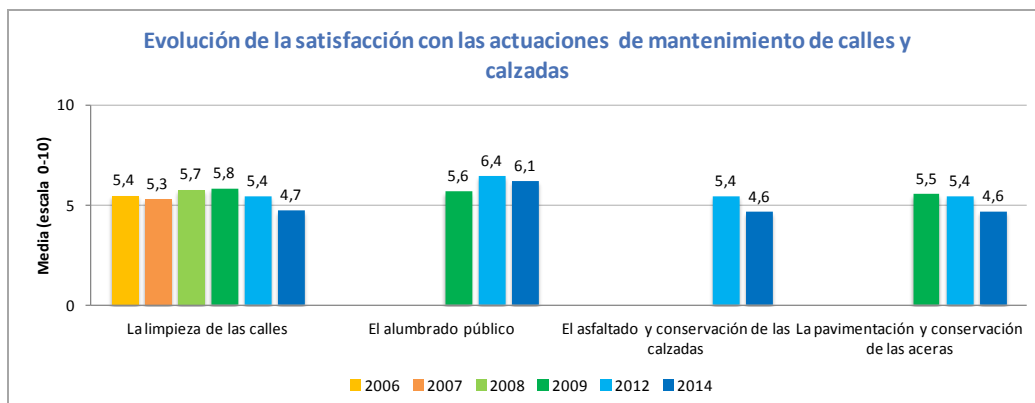


- La satisfacción con las actuaciones relacionadas con el mantenimiento de las calles y calzadas por distritos se muestra en las siguientes gráficas:

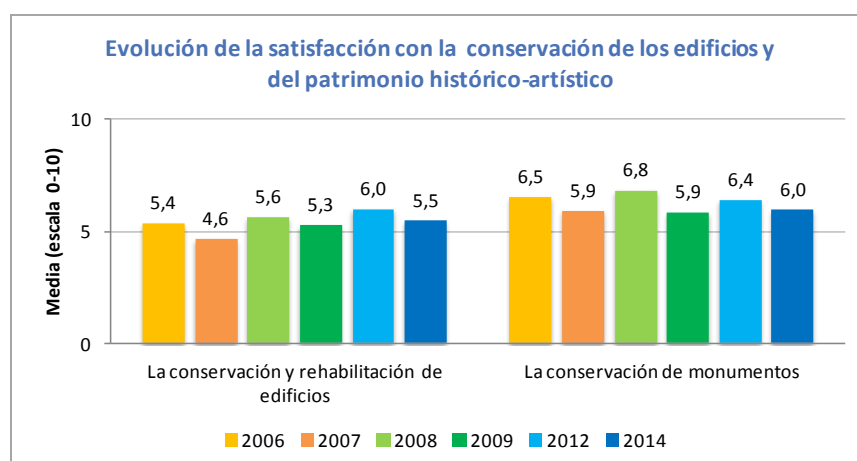
**Satisfacción con la limpieza de las calles**

**Satisfacción con el alumbrado público**

**Satisfacción con la pavimentación y conservación de las aceras**

**Satisfacción con el asfaltado y conservación de las calzadas**


**Satisfacción con la conservación y rehabilitación de los edificios**

**Satisfacción con la conservación de los monumentos y del patrimonio histórico-artístico de la ciudad**

**Satisfacción con los espacios verdes**

**Satisfacción con los parques infantiles**


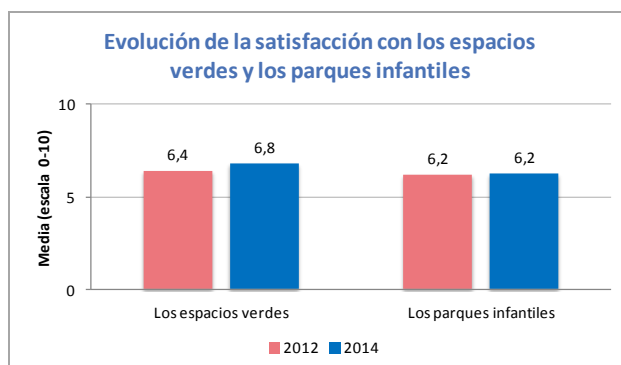
- En anteriores ediciones de la encuesta, tanto la limpieza, como la conservación de calzadas y aceras se encontraban en el área de satisfacción, superando en todos los casos los cinco puntos. La satisfacción con el alumbrado público también descende ligeramente respecto a 2012, en que había remontado de forma notable el valor de 2009.



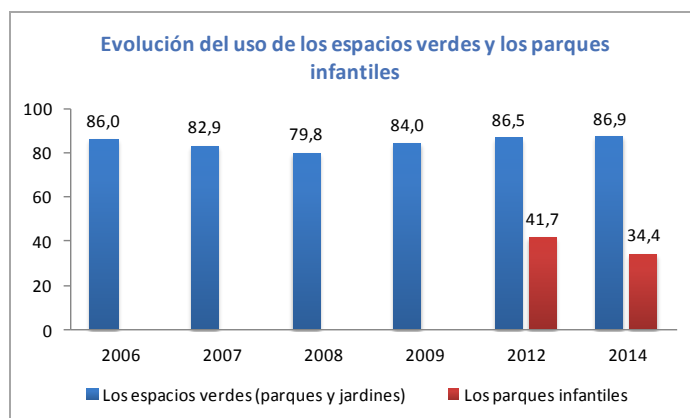
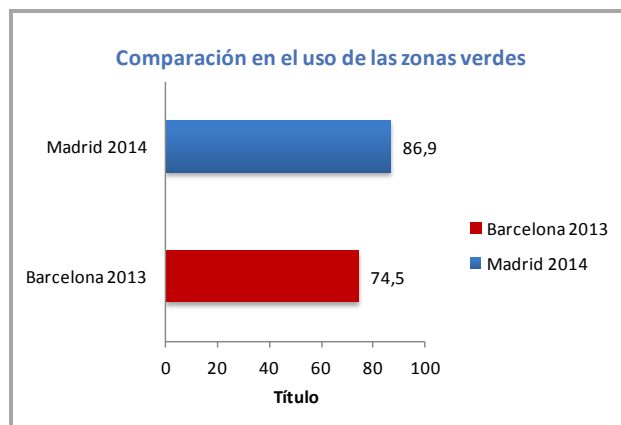
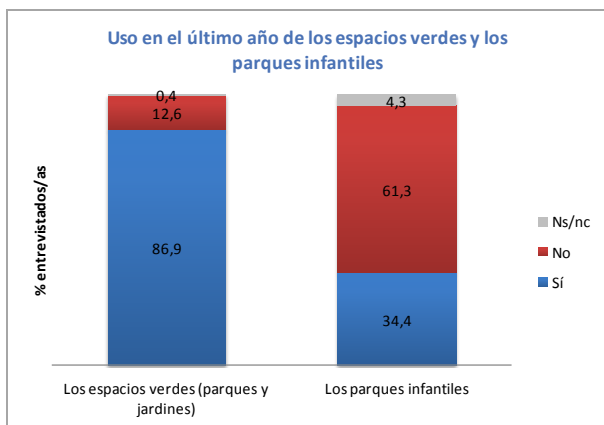
- La evolución de las puntuaciones medias presenta altibajos en ambos casos. En el caso de la conservación y rehabilitación de edificios, con una tendencia más estable, mientras que la conservación del patrimonio con una tendencia ligeramente hacia la baja. En ambos casos, no obstante, se observa un descenso en la satisfacción si se compara con la encuesta anterior de 2012.



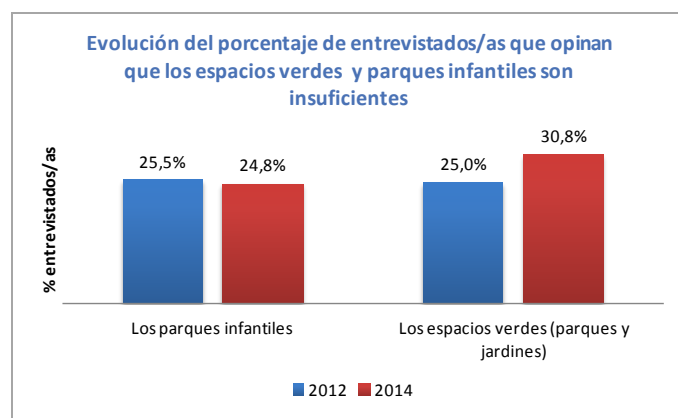
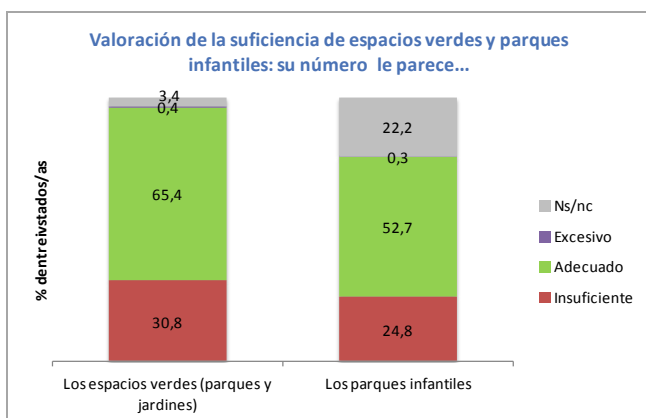
- En el caso de los espacios verdes la satisfacción media roza casi el notable y se ha incrementado respecto al año 2012. Los parques infantiles mantienen, sin embargo, el mismo nivel de satisfacción ciudadana que en 2012, situado en una media de 6,2 sobre 10.



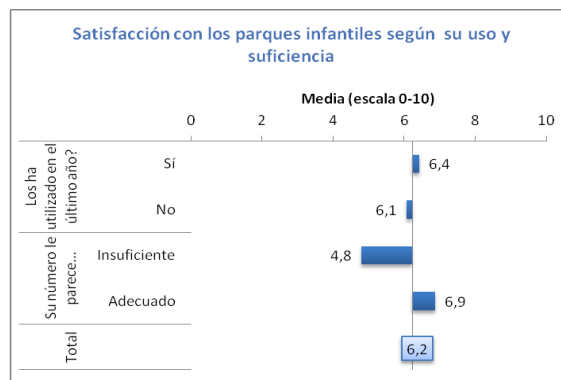
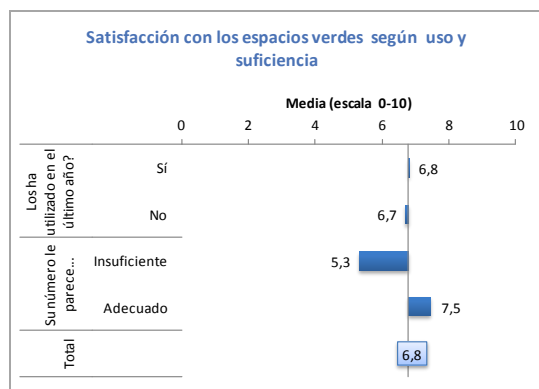
- El 86,9% de los ciudadanos han utilizado los espacios verdes de la ciudad en el último año, porcentaje que se ha incrementado ligeramente respecto a 2012. Si se compara con Barcelona, el uso de los parques y jardines en Madrid es mayor. Los parques infantiles, sin embargo, han sido utilizados por el 34,4% de los ciudadanos y ha descendido su uso respecto a 2014.



- La mayoría de los ciudadanos madrileños opinan que el número de espacios verdes y de parques infantiles en Madrid es adecuado. Sin embargo, un 30,8% cree que los parques y jardines existentes en la ciudad son insuficientes. Esta percepción además se ha incrementado respecto a 2012. Algo menos, la cuarta parte (24,8%), valora insuficiente el número de parques infantiles en la ciudad, proporción que ha disminuido ligeramente si se compara con la anterior encuesta de 2012.

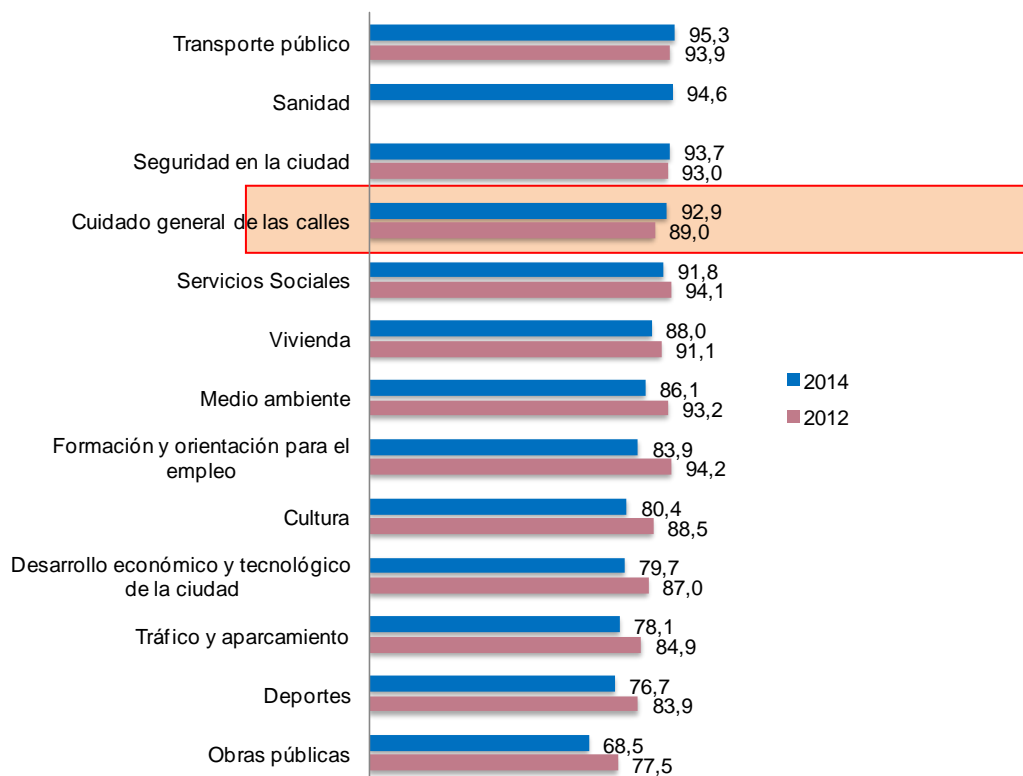


- El uso de los espacios verdes no condiciona la satisfacción con los mismos, ya que usuarios y no usuarios los valoran prácticamente igual. Sin embargo, la suficiencia de espacios verdes sí es una variable que afecta a la valoración, ya que están menos satisfechos los que opinan que son insuficientes, mientras que la satisfacción es más elevada cuando opinan que el número existente es adecuado. Lo mismo puede decirse de la satisfacción con los parques infantiles, solo que en este caso su uso tiene mayor influencia en la satisfacción.



- La gran mayoría de los ciudadanos (92,9%) está en contra de gastar menos en el cuidado general de las calles, y esta proporción ha aumentado desde 2012, en que suponía el 89%. En coherencia con la importancia que tiene en la agenda pública, el cuidado general de las calles se sitúa en el cuarto lugar entre las políticas municipales prioritarias desde el punto de vista del gasto, después del transporte público, la sanidad y la seguridad.

**Porcentaje de entrevistados en contra de gastar menos en...**





## Estudios Sectoriales

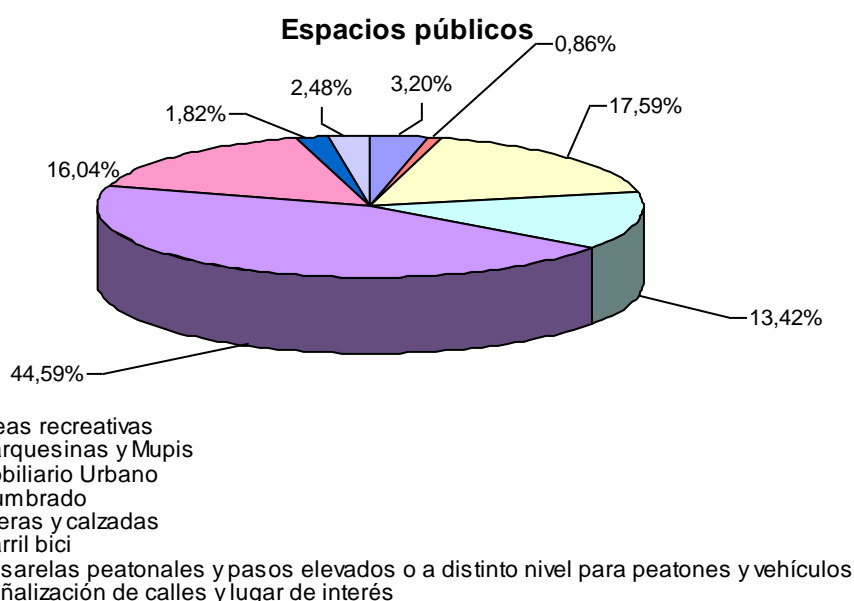
Desde el Área de Acción de Espacios Públicos en 2014 no se ha realizado ningún estudio orientado específicamente a conocer la opinión de la ciudadanía a lo largo del año 2014.

## Sugerencias y Reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Espacios Públicos” las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el **7,26 %** (3.974) del total de las tramitadas en 2014. (3.974 = 3.622 Vías y Espacios Públicos SYR + 352 Madrid Calle 30). Por tipo de solicitud de las contenidas en la aplicación municipal, han sido: 894 sugerencias, 2.627 reclamaciones y 101 felicitaciones.

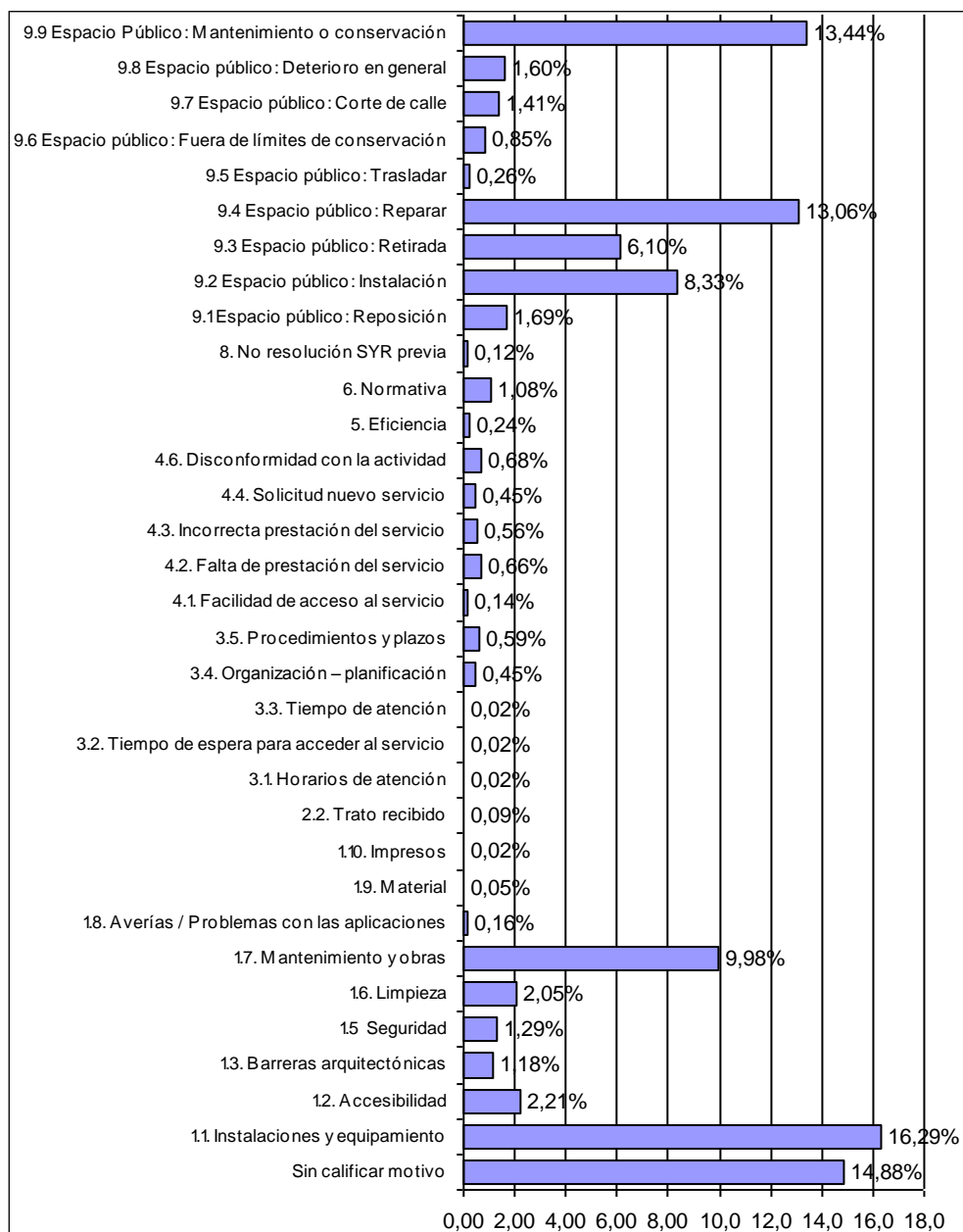
El desglose por **submaterias** de las tramitadas en aplicación municipal SYR, sin tener en cuenta las gestionadas por empresas municipales, es el siguiente:

SUBMATERIA	SOLICITUDES	PORCENTAJE
Áreas recreativas	116	3,20%
Marquesinas y Mupis	31	0,86%
Mobiliario Urbano	637	17,59%
Alumbrado	486	13,42%
Aceras y calzadas	1.615	44,59%
Carril bici	581	16,04%
Pasarelas peatonales y pasos elevados o a distinto nivel para peatones y vehículos	66	1,82%
Señalización de calles y lugar de interés	90	2,48%
	<b>3.622</b>	<b>100,00%</b>

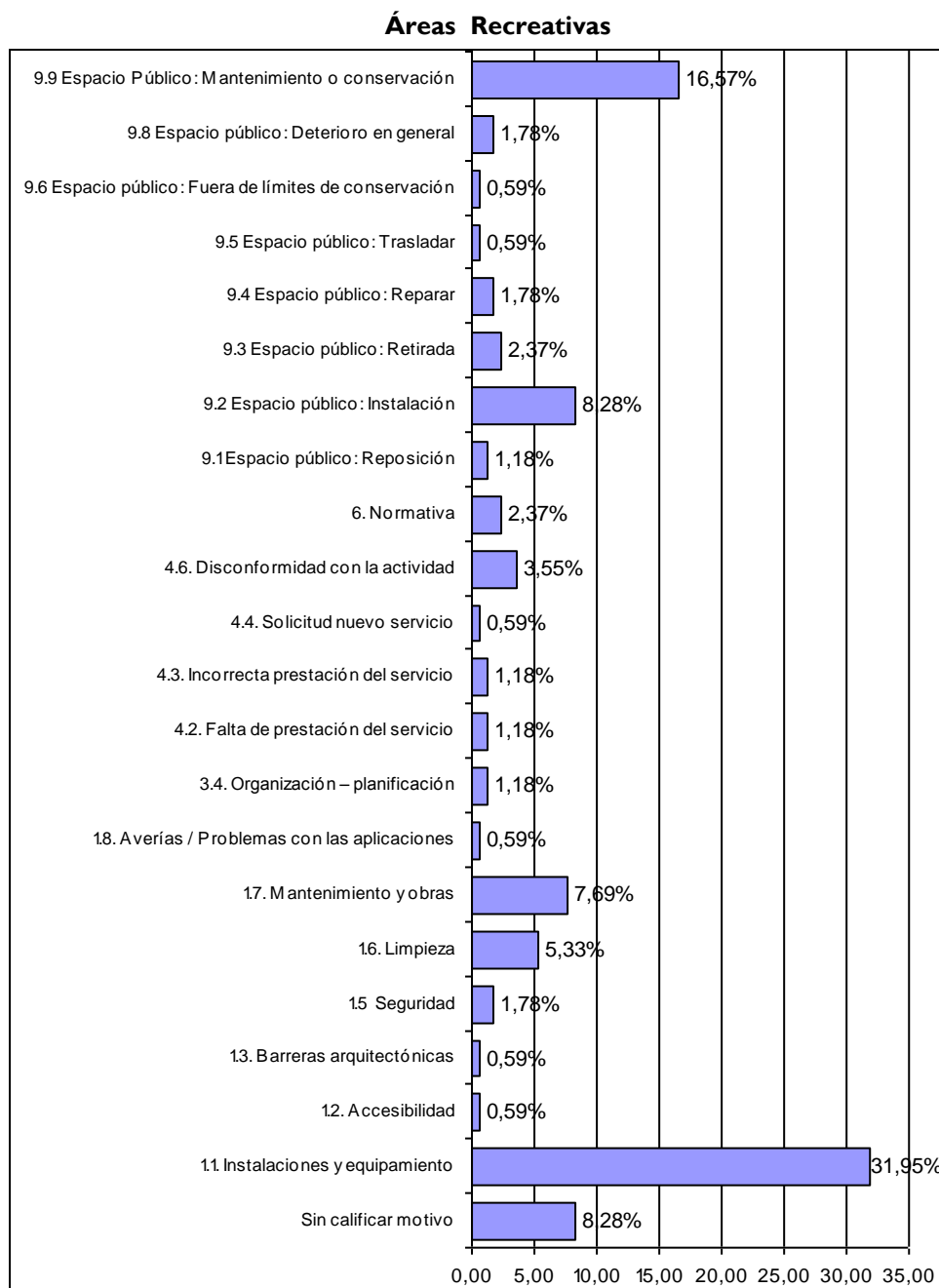


(\*) Los datos se recogen con fecha 31 de marzo de 2015.

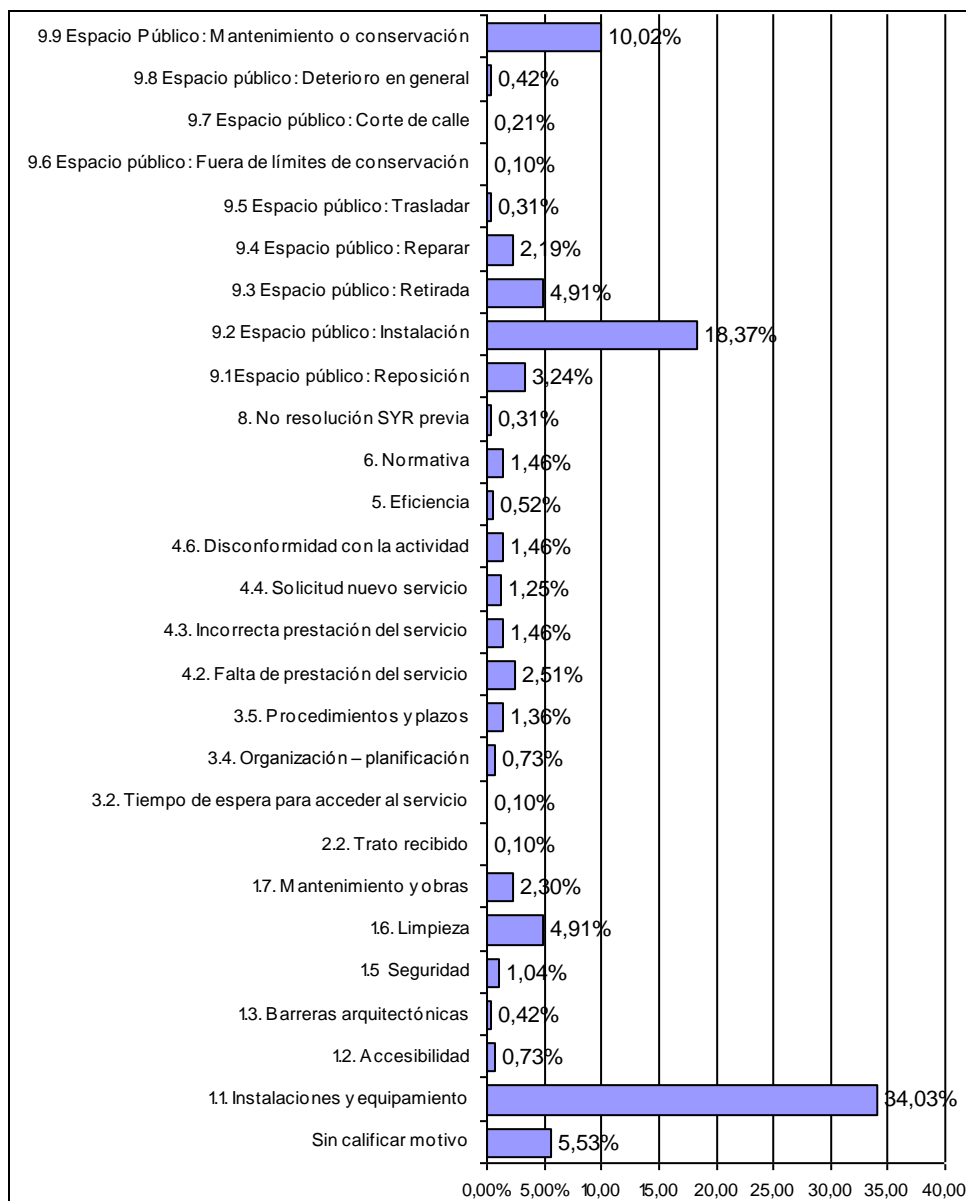
Los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR para toda el **Área de Acción**, son los siguientes:



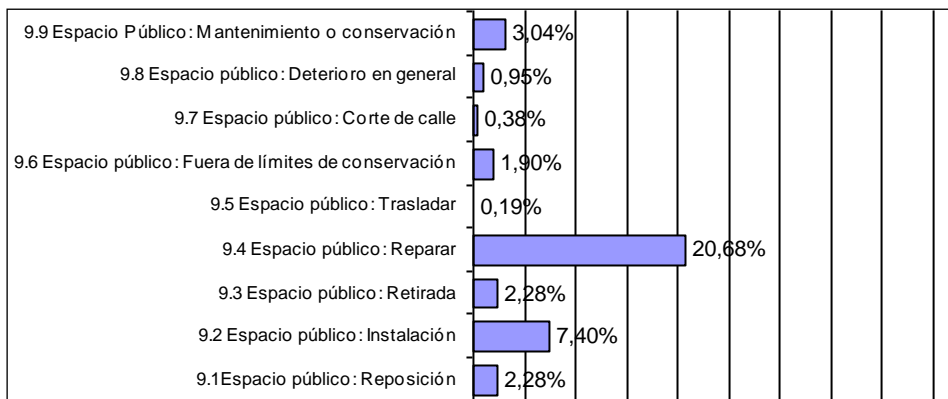
Centrándonos en las **submaterias** que han tenido más de **100 solicitudes**, los **motivos de presentación** de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR han sido los siguientes:

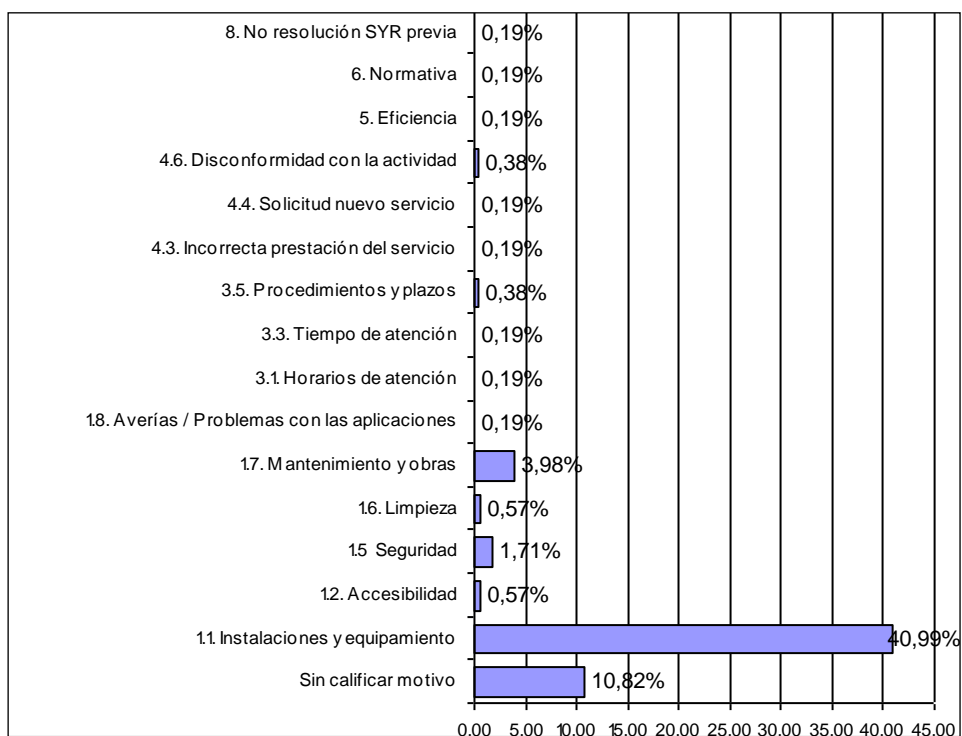


### Mobiliario urbano

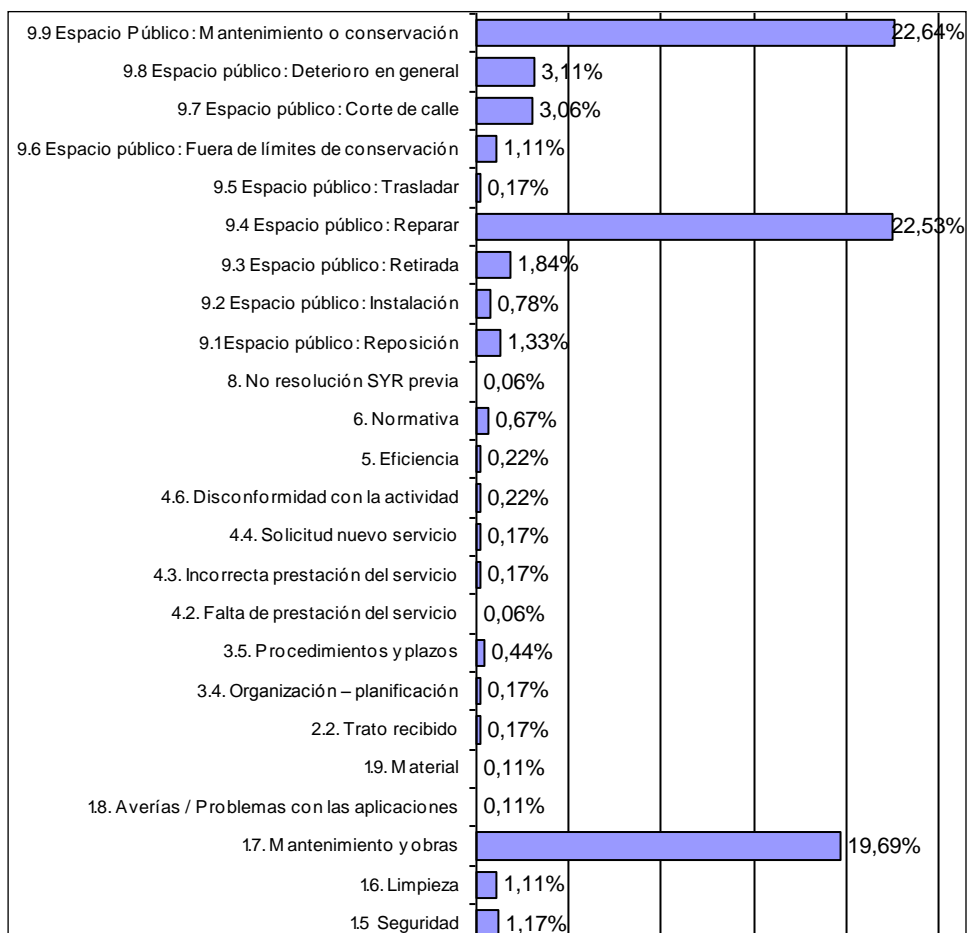


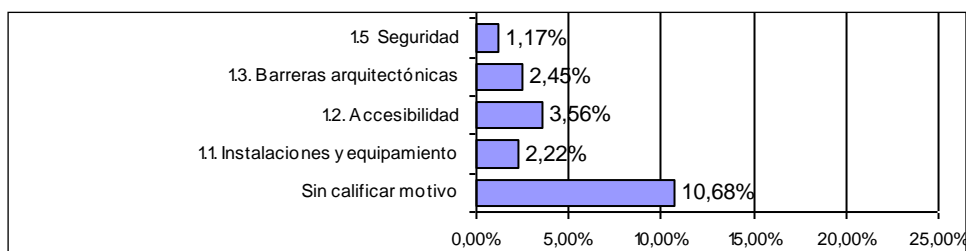
### Alumbrado



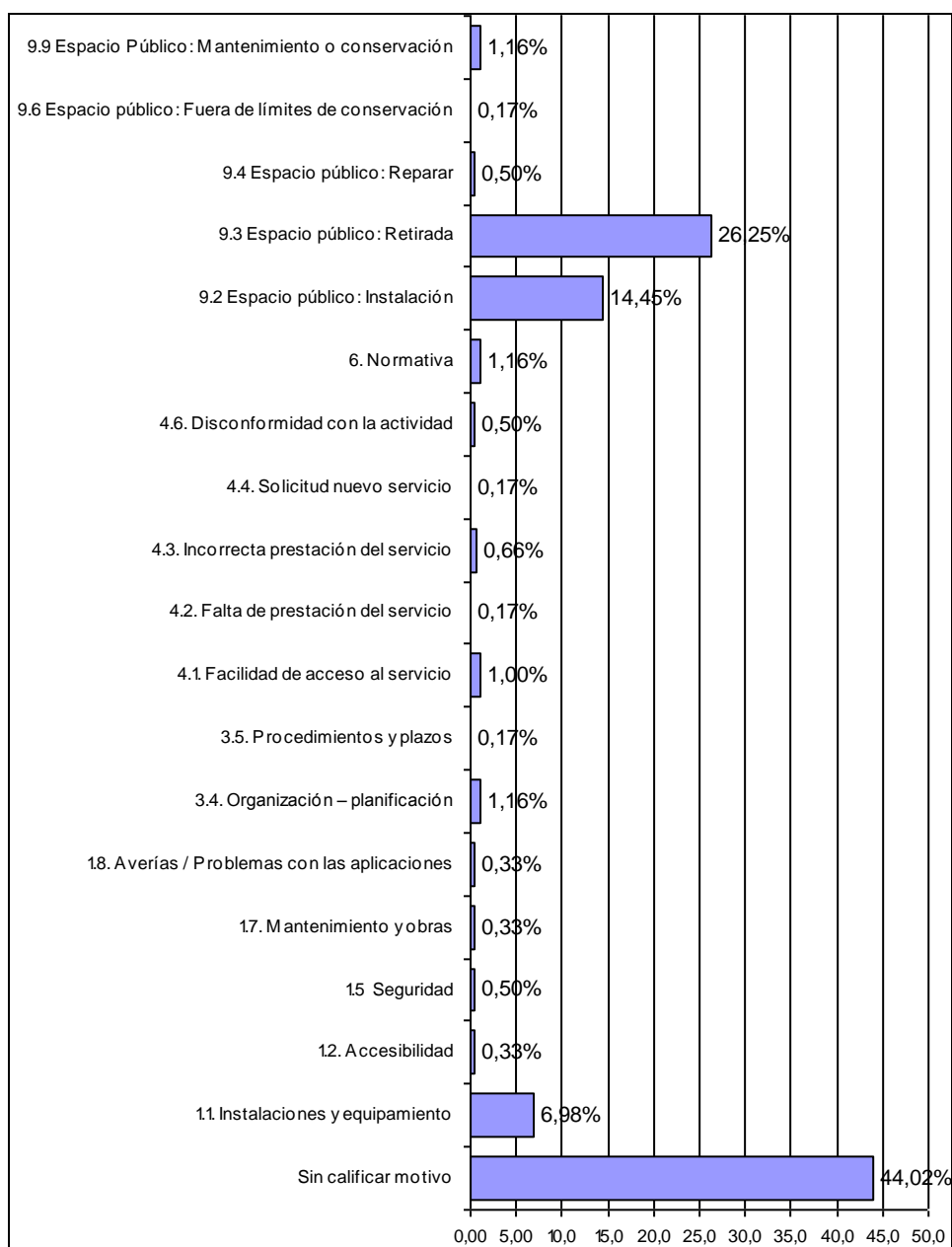


### Aceras y calzadas





### Carril Bici



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 (31/03/2015)	Total Submateria	Sin contestar	% menos 15 días	% menor o igual a 30 días
Áreas recreativas	49,18	116	116	0	22,81%	35,09%
Marquesinas y Mupis	30,18	31	31	0	19,35%	54,84%
Mobiliario Urbano	45,92	624	637	13	21,28%	40,43%
Alumbrado	52,22	474	486	12	15,61%	37,55%
Aceras y calzadas	43,74	1.579	1.615	36	23,10%	49,01%
Carril bici	67,15	560	581	21	3,06%	4,89%
Pasarelas peatonales y pasos elevados o a distinto nivel para peatones y vehículos	59,05	66	66	0	13,64%	21,21%
Señalización de calles y lugar de interés	85,16	81	90	9	11,11%	26,67%

## 2.8. Internacionalización

Ámbito de actuación y recursos	Ámbito de actuación	Estructura orgánica	Presupuesto
Principales indicadores	Indicadores estratégicos		Indicadores de acción
Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	Compromisos de Calidad (Cartas de Servicios)	Opinión de la Ciudadanía	Sugerencias y Reclamaciones



### Ámbito de actuación y recursos

#### Ámbito de actuación

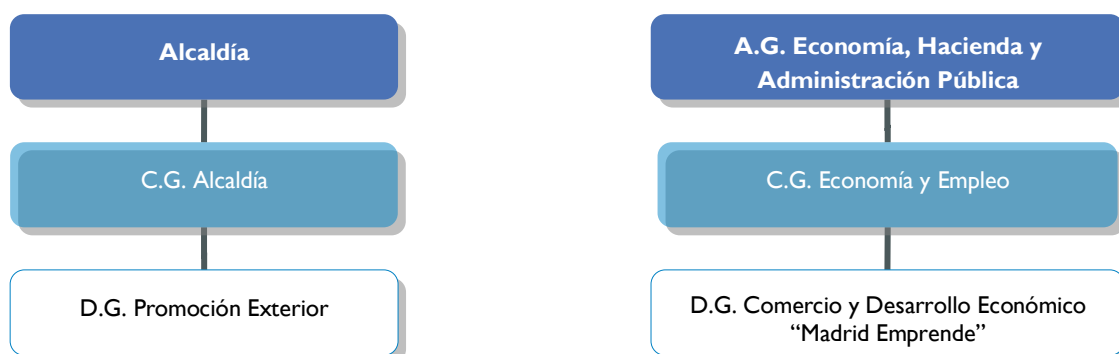
El Área de Acción "Internacionalización" comprende aquellas actuaciones dirigidas al fomento de la proyección internacional de la Ciudad de Madrid y a situarla en el contexto mundial de las grandes ciudades globales, desarrollando estrategias de posicionamiento internacional. Concretamente las actuaciones 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 2014



### Presupuesto del Área de Acción "Internacionalización"

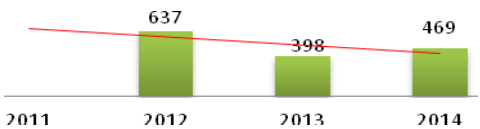
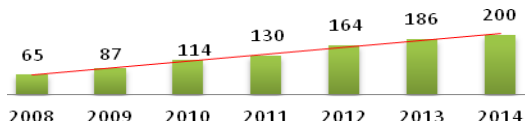
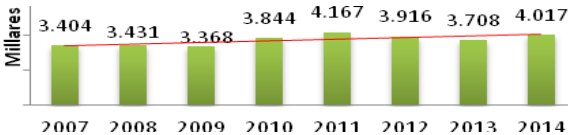
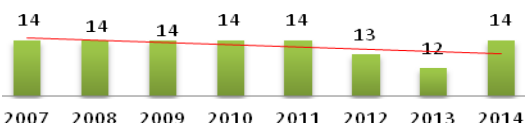
Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Internacionalización en 2014	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	1.657.579,38
Empresas Municipales	
<b>Total Ayto, OOAA y Emp Mpales</b>	<b>1.657.579,38</b>
Eliminaciones	
<b>Total consolidado</b>	<b>1.657.579,38</b>

**Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayto de Madrid y los OOAA por programas presupuestarios, para "Internacionalización". Datos consolidados con eliminaciones a Empresas**

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con programas prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
92000	DIR.Y GEST. ADV. COORDINACIÓN GRAL DE LA ALCALDÍA	15.104,99		
91201	ALCALDÍA	1.376,36		
92207	PROMOCIÓN EXTERIOR	1.641.098,03		
<b>Total Internacionalización</b>		<b>1.657.579,38</b>	<b>0,00</b>	<b>1.657.579,4</b>

## Principales indicadores

### Indicadores Estratégicos

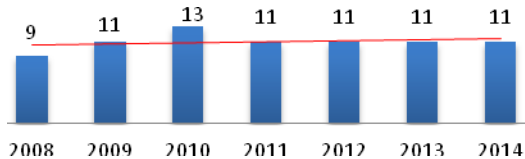
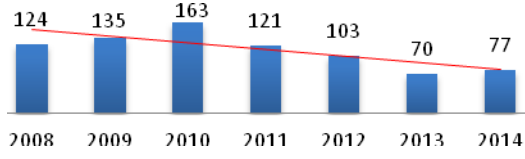
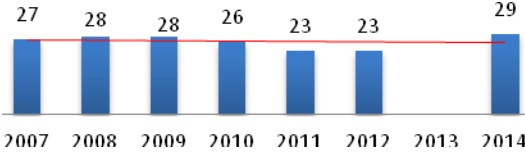
EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO																				
CIUDAD COMPETITIVA	Afianzar la ciudad de Madrid como un referente internacional																				
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Actividades para el posicionamiento internacional de Madrid.	Total actividades	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>637</td><td>398</td><td>469</td><td></td></tr> </table>	Año	2011	2012	2013	2014	Valor	637	398	469									
Año	2011	2012	2013	2014																	
Valor	637	398	469																		
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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>65</td><td>87</td><td>114</td><td>130</td><td>164</td><td>186</td><td>200</td></tr> </table>	Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	65	87	114	130	164	186	200		
Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014														
Valor	65	87	114	130	164	186	200														
Eventos deportivos de carácter internacional.	Total de eventos	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>48</td><td>38</td><td>38</td><td>35</td><td>29</td><td>22</td><td>16</td><td>15</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	48	38	38	35	29	22	16	15
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	48	38	38	35	29	22	16	15													
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"> <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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor (Millones)</th><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><td>4.017</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor (Millones)	3.404	3.431	3.368	3.844	4.167	3.916	3.708	4.017
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor (Millones)	3.404	3.431	3.368	3.844	4.167	3.916	3.708	4.017													
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"> <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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>14</td><td>14</td><td>14</td><td>14</td><td>14</td><td>13</td><td>12</td><td>14</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	14	14	14	14	14	13	12	14
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	14	14	14	14	14	13	12	14													

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	
Inversión Extranjera directa en Madrid.	Millones de euros	C	

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	
Oferta hotelera estimada.	Total plazas hoteleras	C	
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Internacionalización.	Porcentaje	GM	
Contratos con empresas privadas para patrocinar eventos estratégicos.	Total de contratos vigentes	GM	

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
<b>Convenios, protocolos y acuerdos de colaboración vigentes para impulsar la proyección internacional del Ayuntamiento de Madrid.</b>	<i>Total de convenios, protocolos y acuerdos vigentes</i>	GM	
<b>Instancias multilaterales y relaciones bilaterales en las que participa el Ayuntamiento de Madrid.</b>	<i>Total acuerdos suscritos</i>	GM	
<b>Instituciones culturales públicas y fundaciones de gran impacto.</b>	<i>Total de instituciones</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 “Internacionalización” se desarrolla a través de los siguientes proyectos y acciones, cuyo estado de situación a 31 de diciembre de 2014 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		1	-	1	-	-
Posicionamiento internacional		4	1	3	-	-
Proyecto Olímpico		1	1	-	-	-
<b>Total</b>		<b>29</b>	<b>4</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	<b>-</b>

## Compromisos de Calidad

El Área de Acción “Internacionalización” no cuenta en 2014 con Carta de Servicios aprobada.

## Opinión de la Ciudadanía

Desde el Área de Acción de Internalización no se ha realizado ningún estudio orientado específicamente a conocer la opinión de la ciudadanía a lo largo de 2014.

## Sugerencias y Reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Internacionalización”, a lo largo de 2014 se recibió 1 sugerencia correspondiente a la submateria SyR: Relaciones internacionales.

El **motivo** de la SyR fue el de “Normativa”.

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

Submateria	Tiempo medio contestación	Contestadas (31/03/2015)	Total Submateria	Sin contestar	% menos 15 días	% menor o igual a 30 días
Relaciones Internacionales	132,04	1	1	0	0%	0%

## 2.9. Medio Ambiente

Ámbito de actuación y recursos	Ámbito de actuación	Estructura orgánica	Presupuesto
Principales indicadores	Indicadores estratégicos		Indicadores de acción
Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	Compromisos de Calidad (Cartas de Servicios)	Opinión de la Ciudadanía	Sugerencias y Reclamaciones



### Ámbito de actuación y recursos

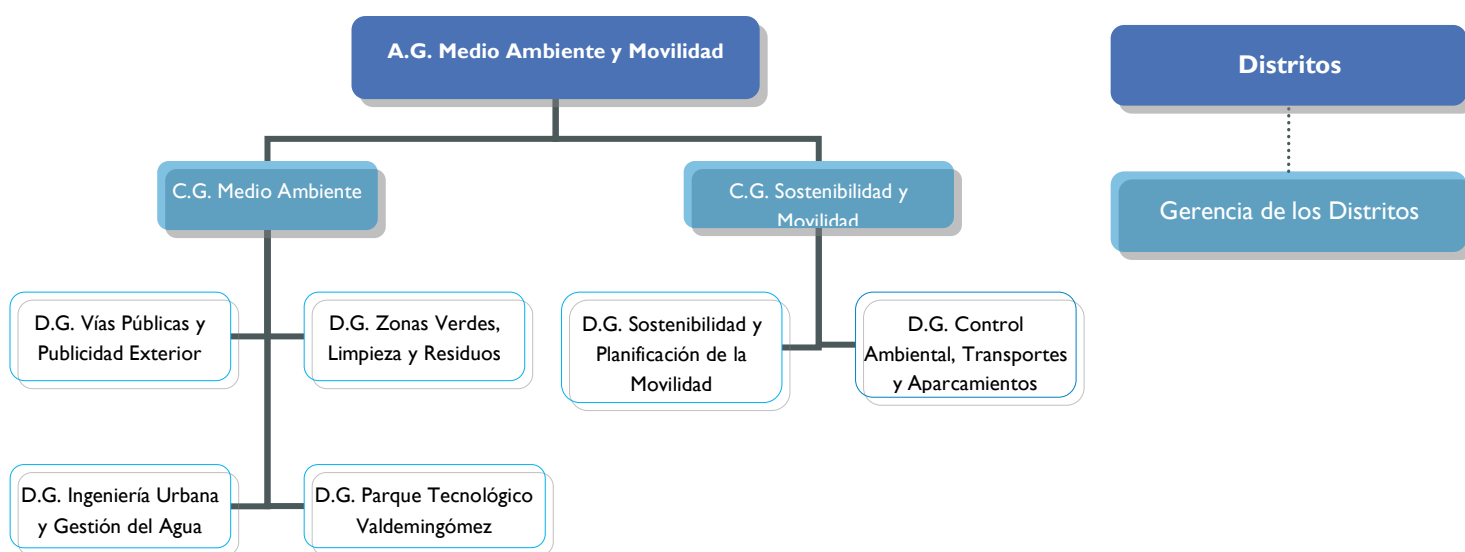
#### Ámbito de actuación

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 2014



### Presupuesto del Área de Acción “Medio Ambiente”

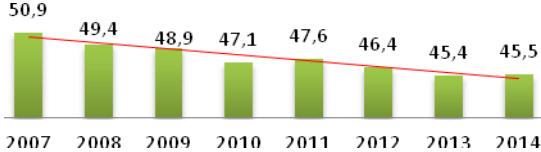
Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Medio Ambiente en 2014	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	682.730.375,50
Empresas Municipales	
<b>Total Ayto, OOAA y Emp Mpales</b>	<b>682.730.375,50</b>
Eliminaciones	-2.199,56
<b>Total consolidado</b>	<b>682.728.175,93€</b>

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

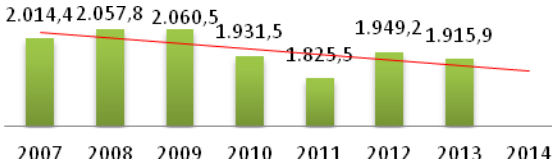
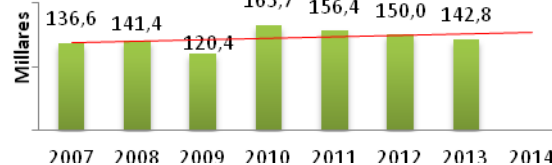
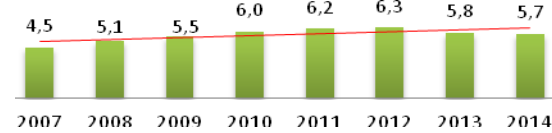
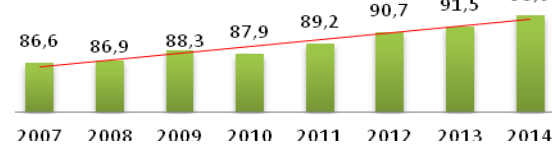
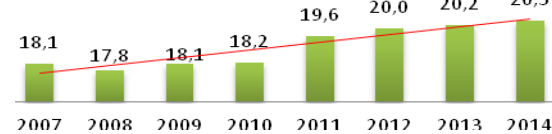

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con progr. prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
17000	DIR.Y GEST. ADV. M.AMBIENTE Y MOVILIDAD	43.546.151,51	-2.199,6	
91212	ÁREA DE GOB. DE M. AMBIENTE Y MOVILIDAD	461.992,08		
93301	GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO	642.919,03		
93302	EDIFICIOS	23,97		
16101	INGENIERÍA AMBIENTAL Y CONTROL Y CALIDAD DEL AGUA	62.041.337,81		
16201	GESTIÓN AMBIENTAL URBANA	140.615.279,32		
16202	PARQUE TECNOLÓGICO DE VALDEMINGÓMEZ	71.042.501,72		
16301	LIMPIEZA VIARIA	220.651.587,57		
17101	PATRIMONIO VERDE	74.340.464,67		
17102	ZONAS VERDES	59.712.451,23		
17201	CONTROL AMBIENTAL Y GESTIÓN DE APARCAMIENTOS	9.085.020,38		
17203	COORDINACIÓN, EDUCACIÓN AMBIENTAL Y BIENES URBANOS	590.646,21		
<b>Total Medio Ambiente</b>		<b>682.730.375,50</b>	<b>-2.199,56</b>	<b>682.728.175,9</b>

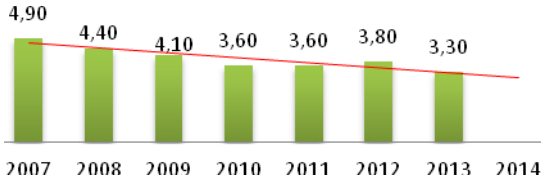
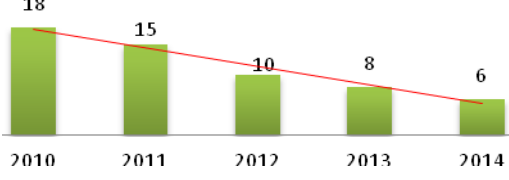
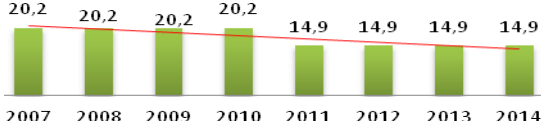
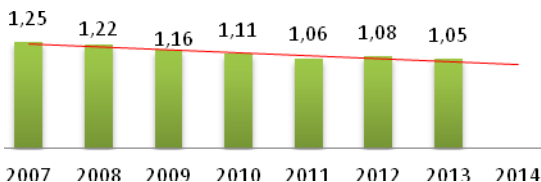
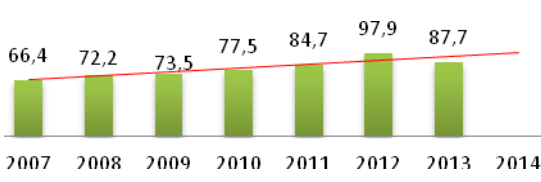
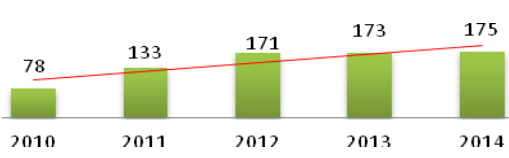
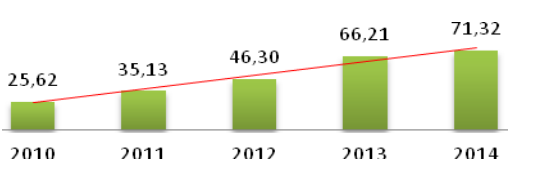
## Principales indicadores

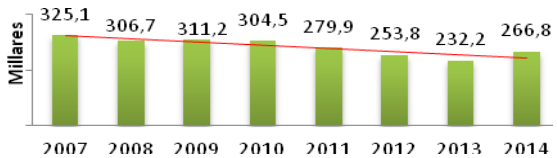
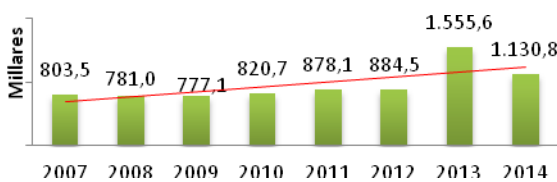
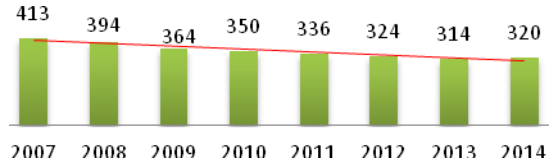
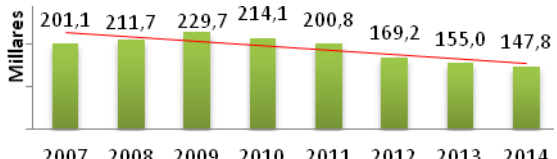

### Indicadores Estratégicos

EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO		
<b>CIUDAD SOSTENIBLE</b>	<b>Extender a toda la sociedad el compromiso con la sostenibilidad</b>		
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Consumo de agua potable por habitante.	m3 x hab	C	



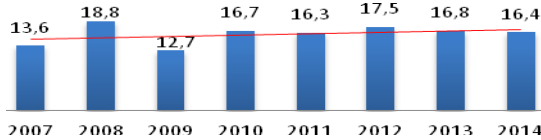
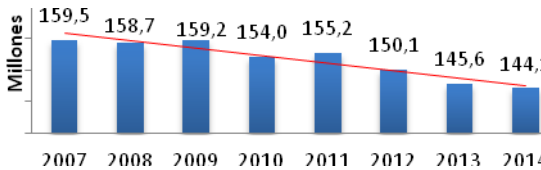

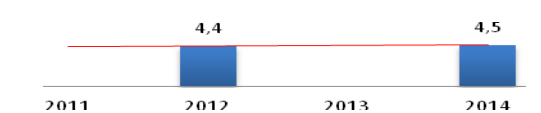
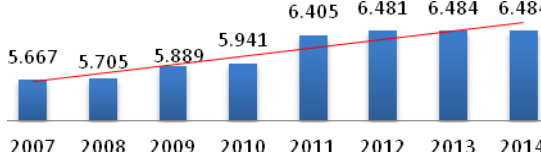
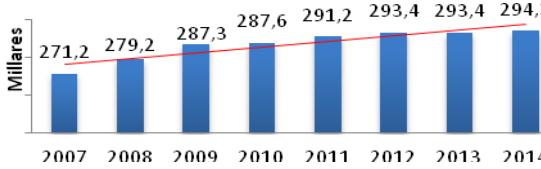
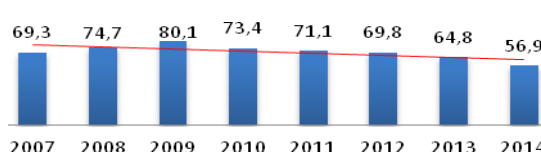
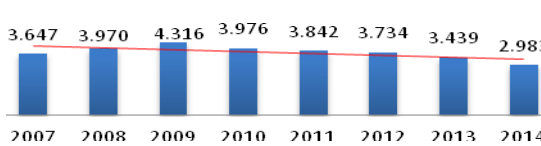
<b>Consumo de energía final en el sector residencial, comercial e institucional (RCI).</b>	<i>Kilotoneladas equivalentes de petróleo</i>	C	
<b>Participantes en Acciones de Educación Ambiental.</b>	<i>Total de participantes</i>	GM	
<b>EJE ESTRATÉGICO</b>	<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		
<b>CIUDAD SOSTENIBLE</b>	<b>Incrementar y conservar el patrimonio natural de Madrid con la corresponsabilidad ciudadana</b>		
<b>Indicador</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Tipo</b>	<b>Gráfico evolución</b>
<b>Ahorro de agua potable por consumo de agua regenerada por las instalaciones municipales.</b>	<i>Hectómetros cúbicos</i>	GM	
<b>Densidad del arbolado de alineación por 1000 habitantes.</b>	<i>Ratio de árboles x 1000 habitantes</i>	GM	
<b>Superficie de zonas verdes por habitante.</b>	<i>m2 x hab</i>	GM	
<b>EJE ESTRATÉGICO</b>	<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		
<b>CIUDAD SOSTENIBLE</b>	<b>Luchar contra la contaminación atmosférica y acústica</b>		
<b>Indicador</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Tipo</b>	<b>Gráfico evolución</b>
<b>Días con niveles de concentración de partículas en suspensión (PM 10) superiores a 50 microgramos/m3 .</b>	<i>Total de días</i>	C	

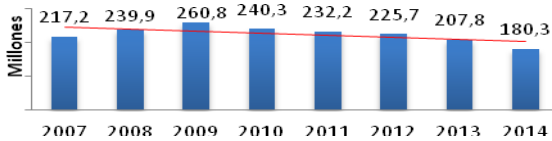

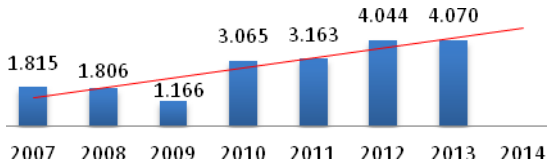

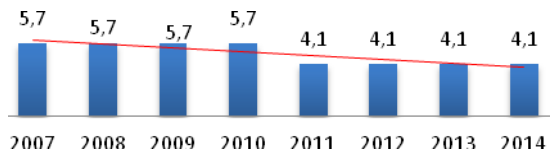
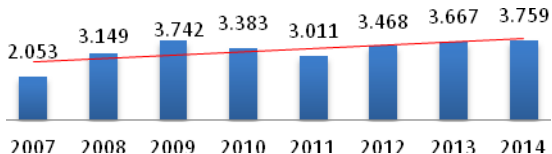
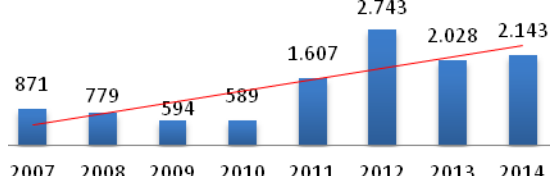
<b>Emisiones de gases de efecto invernadero por habitante.</b>	<i>Toneladas totales CO2 equivalente x hab</i>	C	
<b>Estaciones de la Red de Vigilancia de Calidad del Aire que superan el límite anual de 40 microgramos/m3 de dióxido de nitrógeno (NO2).</b>	<i>Total de estaciones</i>	C	
<b>Proporción de habitantes expuestos a ruido nocturno superior a 55 decibelios.</b>	<i>Porcentaje de población</i>	C	
<b>EJE ESTRATÉGICO</b>	<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		
<b>CIUDAD SOSTENIBLE</b>	<b>Impulsar un nuevo modelo energético eficiente y sostenible</b>		
<b>Indicador</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Tipo</b>	<b>Gráfico evolución</b>
<b>Consumo de energía final por habitante.</b>	<i>Toneladas equivalentes de petróleo (tep) / Habitante</i>	C	
<b>Energía producida en Madrid.</b>	<i>Kilotoneladas equivalentes de petróleo</i>	C	
<b>Puntos de recarga eléctrica en vías y aparcamientos públicos.</b>	<i>Total de puntos</i>	GM	
<b>Porcentaje de flota verde en los autobuses de la EMT.</b>	<i>Porcentaje</i>	GM	
<b>EJE ESTRATEGICO</b>	<b>OBJETIVO ESTRATEGICO</b>		
<b>CIUDAD SOSTENIBLE</b>	<b>Optimizar la gestión del tratamiento de los residuos urbanos, garantizando el máximo respeto al medio ambiente</b>		

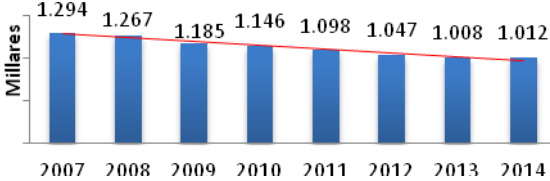
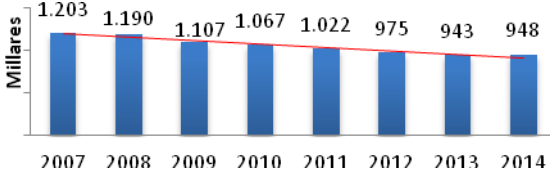
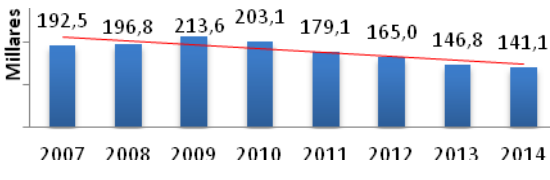
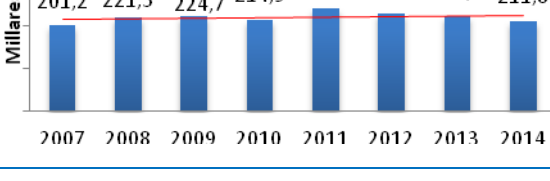
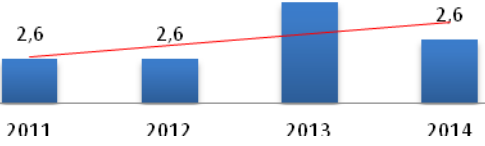
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Energía renovable producida por la valorización de residuos.	Megawatios hora	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>266,8</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	325,1	306,7	311,2	304,5	279,9	253,8	232,2	266,8
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	325,1	306,7	311,2	304,5	279,9	253,8	232,2	266,8													
Ahorro de emisiones de CO2 equivalente por el tratamiento de residuos urbanos.	Toneladas CO2 equivalente	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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>1555,6</td><td>1130,8</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	803,5	781,0	777,1	820,7	878,1	884,5	1555,6	1130,8
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	803,5	781,0	777,1	820,7	878,1	884,5	1555,6	1130,8													
Recogida de residuos de fracciones resto y envases por habitante.	kilogramos x hab	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>413</td><td>394</td><td>364</td><td>350</td><td>336</td><td>324</td><td>314</td><td>320</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	413	394	364	350	336	324	314	320
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	413	394	364	350	336	324	314	320													
Recuperación de materiales reciclables.	Total de toneladas	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>201,1</td><td>211,7</td><td>229,7</td><td>214,1</td><td>200,8</td><td>169,2</td><td>155,0</td><td>147,8</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	201,1	211,7	229,7	214,1	200,8	169,2	155,0	147,8
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	201,1	211,7	229,7	214,1	200,8	169,2	155,0	147,8													
<b>EJE ESTRATÉGICO</b>	<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>																				
<b>CIUDAD CON CALIDAD DE VIDA</b>	Configurar un espacio público de calidad, acogedor y accesible centrado en peatones y residentes																				
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Índice de limpieza viaria.	Media (escala 0 a >12,5)	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>8,69</td><td>8,90</td><td>9,31</td><td>9,47</td><td>9,25</td><td>9,09</td><td>9,25</td><td></td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	8,69	8,90	9,31	9,47	9,25	9,09	9,25	
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	8,69	8,90	9,31	9,47	9,25	9,09	9,25														
Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal																					

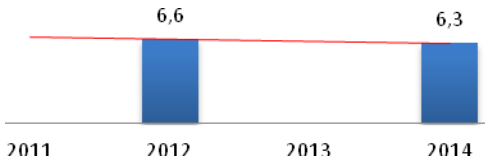
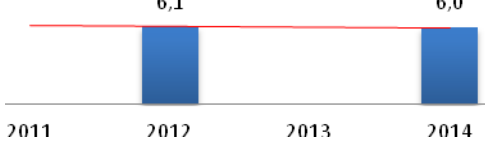
### Indicadores de Acción

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Medio Ambiente.	Porcentaje	GM	

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
			 <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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>13,6</td><td>18,8</td><td>12,7</td><td>16,7</td><td>16,3</td><td>17,5</td><td>16,8</td><td>16,4</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	13,6	18,8	12,7	16,7	16,3	17,5	16,8	16,4
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	13,6	18,8	12,7	16,7	16,3	17,5	16,8	16,4													
Consumo de agua potable.	Total m3	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor (Millones)</th><td>159,5</td><td>158,7</td><td>159,2</td><td>154,0</td><td>155,2</td><td>150,1</td><td>145,6</td><td>144,1</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor (Millones)	159,5	158,7	159,2	154,0	155,2	150,1	145,6	144,1
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor (Millones)	159,5	158,7	159,2	154,0	155,2	150,1	145,6	144,1													
Días que se supera el umbral de información a la población para la concentración de ozono.	Total de días	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>2</td><td>1</td><td>0</td><td>4</td><td>3</td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	2	1	0	4	3						
Año	2010	2011	2012	2013	2014																
Valor	2	1	0	4	3																
Satisfacción ciudadana con la lucha contra la contaminación atmosférica.	Media (escala 0-10)	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>4,4</td><td>4,5</td><td></td><td></td></tr> </table>	Año	2011	2012	2013	2014	Valor	4,4	4,5										
Año	2011	2012	2013	2014																	
Valor	4,4	4,5																			
Superficie de zonas verdes de conservación municipal.	Hectáreas	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>6.484</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	5.667	5.705	5.889	5.941	6.405	6.481	6.484	6.484
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	5.667	5.705	5.889	5.941	6.405	6.481	6.484	6.484													
Arbolado de alineación.	Total de árboles	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor (Millares)</th><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><td>294,3</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor (Millares)	271,2	279,2	287,3	287,6	291,2	293,4	293,4	294,3
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor (Millares)	271,2	279,2	287,3	287,6	291,2	293,4	293,4	294,3													
Gasto en limpieza viaria por habitante.	Euros x hab	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>56,9</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	69,3	74,7	80,1	73,4	71,1	69,8	64,8	56,9
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	69,3	74,7	80,1	73,4	71,1	69,8	64,8	56,9													
Gasto en limpieza viaria por superficie.	Euros x hectárea	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>2.983</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	3.647	3.970	4.316	3.976	3.842	3.734	3.439	2.983
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	3.647	3.970	4.316	3.976	3.842	3.734	3.439	2.983													

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
<b>Gasto en limpieza viaria.</b>	<i>Total de euros</i>	GM	
<b>Satisfacción ciudadana con la limpieza de las calles.</b>	<i>Media (escala 0-10)</i>	C	
<b>Actividades de Educación Ambiental.</b>	<i>Total de acciones</i>	GM	
<b>Expedientes iniciados para la corrección de deficiencias ambientales.</b>	<i>Total de expedientes iniciados</i>	GM	
<b>Proporción de habitantes expuestos a ruido diurno superior a 65 decibelios.</b>	<i>Porcentaje de población</i>	C	
<b>Inspecciones realizadas en la lucha contra el ruido.</b>	<i>Total de inspecciones</i>	GM	
<b>Expedientes sancionadores iniciados en la lucha contra el ruido.</b>	<i>Total expedientes</i>	GM	

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Satisfacción ciudadana con el control del ruido.	Media (escala 0-10)	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>4,4</td><td>4,4</td><td>4,4</td><td>4,6</td></tr> </table>	Año	2011	2012	2013	2014	Valor	4,4	4,4	4,4	4,6								
Año	2011	2012	2013	2014																	
Valor	4,4	4,4	4,4	4,6																	
Recogida de residuos de fracciones resto y envases.	Total de toneladas	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor (Millares)</th><td>1.294</td><td>1.267</td><td>1.185</td><td>1.146</td><td>1.098</td><td>1.047</td><td>1.008</td><td>1.012</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor (Millares)	1.294	1.267	1.185	1.146	1.098	1.047	1.008	1.012
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor (Millares)	1.294	1.267	1.185	1.146	1.098	1.047	1.008	1.012													
Recogida de residuos de fracción resto.	Total de toneladas	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor (Millares)</th><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><td>948</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor (Millares)	1.203	1.190	1.107	1.067	1.022	975	943	948
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor (Millares)	1.203	1.190	1.107	1.067	1.022	975	943	948													
Recogida selectiva de residuos excepto fracción resto.	Total de toneladas	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor (Millares)</th><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><td>141,1</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor (Millares)	192,5	196,8	213,6	203,1	179,1	165,0	146,8	141,1
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor (Millares)	192,5	196,8	213,6	203,1	179,1	165,0	146,8	141,1													
Energía ahorrada con el reciclaje de materiales en el P. T. Valdemingómez.	Megawatios hora	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor (Millares)</th><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><td>673,4</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor (Millares)	657,8	749,3	808,1	755,2	694,2	671,1	673,4	673,4
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor (Millares)	657,8	749,3	808,1	755,2	694,2	671,1	673,4	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>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor (Millares)</th><td>201,2</td><td>221,5</td><td>224,7</td><td>214,9</td><td>242,1</td><td>228,7</td><td>223,4</td><td>211,8</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor (Millares)	201,2	221,5	224,7	214,9	242,1	228,7	223,4	211,8
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor (Millares)	201,2	221,5	224,7	214,9	242,1	228,7	223,4	211,8													
Contenedores de papel-cartón y vidrio por cada 500 habitantes	Contenedores x 500 hab	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>2,6</td><td>2,6</td><td>2,7</td><td>2,6</td></tr> </table>	Año	2011	2012	2013	2014	Valor	2,6	2,6	2,7	2,6								
Año	2011	2012	2013	2014																	
Valor	2,6	2,6	2,7	2,6																	

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Satisfacción ciudadana con la recogida de basuras.	Media (escala 0-10)	C	
Satisfacción ciudadana con la recogida selectiva de residuos.	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 “Medio Ambiente” se desarrolla a través de los siguientes proyectos y acciones, cuyo estado de situación a 31 de diciembre de 2014 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	12	3	7	-	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 ciudadana	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	4	1	-	-
	Conseguir un sistema de movilidad integrado, sostenible, competitivo, universal y seguro					
	Hacer de Madrid una ciudad cada vez más saludable					

Proyectos	Objetivos estratégicos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
	Impulsar un nuevo modelo energético eficiente y sostenible					
Gestión sostenible del agua	Incrementar y conservar el patrimonio natural de Madrid con la corresponsabilidad ciudadana	13	2	11	-	-
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	3	-	-	2
Madrid más silencioso	Hacer de Madrid una ciudad cada vez más saludable	12	5	6	-	1
	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	17	5	12	-	-
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	3	4	-	1
Parque Tecnológico Valdemingómez : Líder en energía renovable	Impulsar un nuevo modelo energético eficiente y sostenible	5	2	3	-	-
	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	3	12	-	-



Proyectos	Objetivos estratégicos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
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	-	-
	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					
<b>Total</b>		<b>138</b>	<b>39</b>	<b>86</b>	<b>1</b>	<b>12</b>

## 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** (2009), **Recogida y Tratamiento de Residuos** (2011), **Arbolado Urbano** (2011), **Parques y Jardines de Madrid**, **Actividades de Educación Ambiental**, y **Gestión del Agua** (2013).

A lo largo de 2014 se elaboró la Carta de Servicios de Control del Ruido, que fue aprobada en abril de 2015.

### Carta de Servicios de Calidad del Aire



Fecha Aprobación: 17 de diciembre de 2009

Fecha Evaluación 2014: 30 de marzo de 2015

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.

<b>Compromisos 2014</b>		11
<b>Indicadores</b>	Totales	17
	Cumplidos	14
<b>Grado de cumplimiento</b> (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		82,35%
<b>Acciones de mejora implantadas</b>		8

### Carta de Servicios de Recogida y Tratamiento de Residuos



Fecha Aprobación: 5 de mayo de 2011  
 Fecha Evaluación 2014: 31 de marzo de 2015

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 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.

<b>Compromisos 2014</b>		11
<b>Indicadores</b>	Totales	23
	Cumplidos	13
<b>Grado de cumplimiento</b> (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		56,52%

**Acciones de mejora implantadas**
**8**
**Carta de Servicios de Arbolado Urbano**


Fecha Aprobación: 12 de mayo de 2011  
 Fecha Evaluación 2014: 25 de mayo de 2015  
 (con observaciones de la DGCyAC)

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.

<b>Compromisos 2014</b>		<b>6</b>
<b>Indicadores</b>	Totales	<b>9</b>
	Cumplidos	<b>6</b>
<b>Grado de cumplimiento</b> (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		<b>66,66%</b>
<b>Acciones de mejora implantadas</b>		<b>4</b>

**Carta de Servicios de Parques y Jardines**


Fecha Aprobación: 13 de marzo de 2013  
 Fecha Evaluación 2014: 23 de junio de 2015

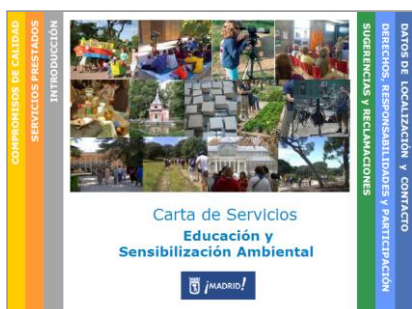
Hacer de Madrid una ciudad cada vez más saludable, configurando un espacio público de calidad, acogedor y accesible, donde los ciudadanos se sientan seguros, e incrementar y conservar el patrimonio natural con la corresponsabilidad ciudadana, son algunos de los objetivos del Ayuntamiento que están alineados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

<b>Compromisos 2014</b>		15
<b>Indicadores</b>	Totales	22
	Cumplidos	20
<b>Grado de cumplimiento</b> (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		90'90
<b>Acciones de mejora implantadas</b>		1

### Carta de Servicios de Actividades de Educación y Sensibilización Ambiental



Fecha Aprobación: 13 de marzo de 2013  
 Fecha Evaluación 2014: 28 de abril de 2015

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).

<b>Compromisos 2014</b>		11
<b>Indicadores</b>	Totales	22
	Cumplidos	19
<b>Grado de cumplimiento</b> (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		86,36%
<b>Acciones de mejora implantadas</b>		0

## Carta de Servicios de Gestión del Agua



Fecha Aprobación: 20 de marzo de 2013  
 Fecha Evaluación 2014: 29 de mayo de 2015

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.

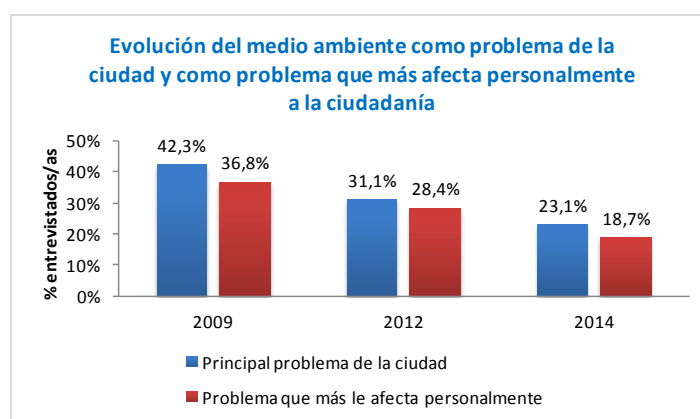
<b>Compromisos 2014</b>		7
<b>Indicadores</b>	Totales	12
	Cumplidos	9
<b>Grado de cumplimiento</b> (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100 Se calcula tomando como referencia los 11 indicadores medidos		81,81%
<b>Acciones de mejora implantadas</b>		0

## Opinión de la Ciudadanía

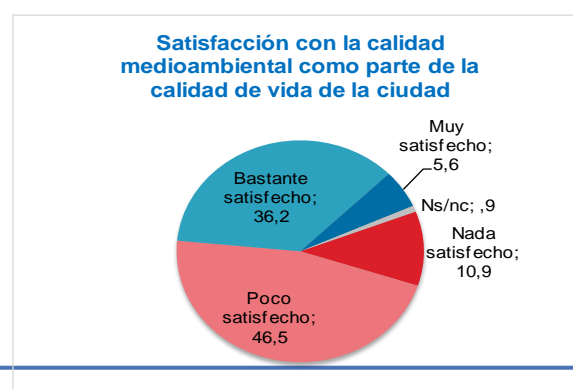
### Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid

De la información obtenida a través de la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid 2014 se pueden obtener las siguientes conclusiones respecto al área de acción de Medio Ambiente:

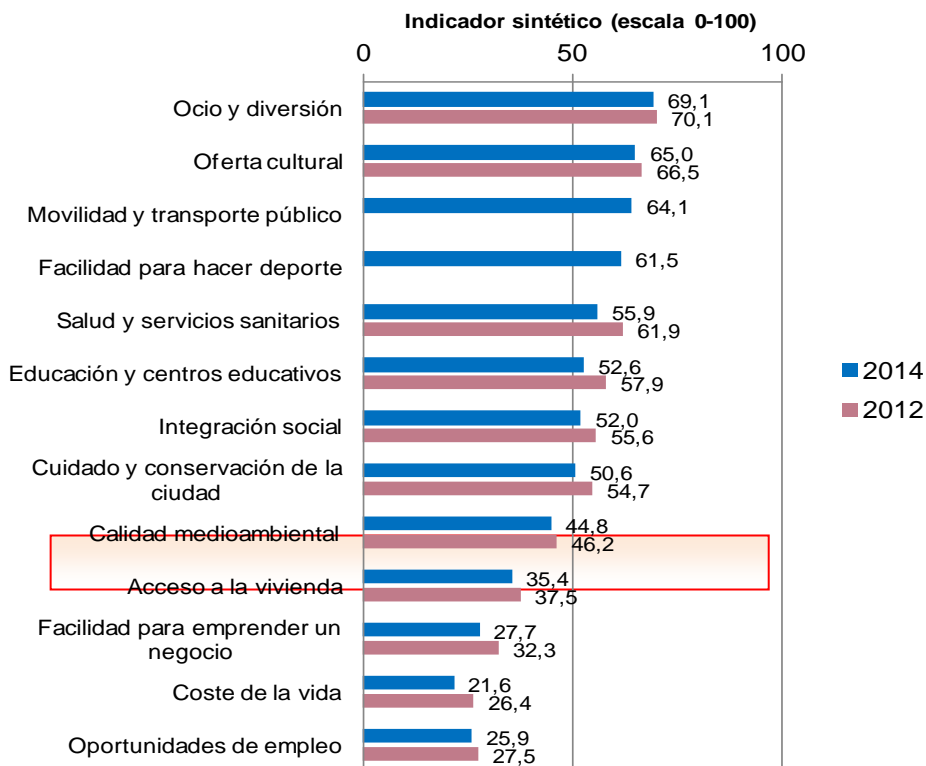
- La Los problemas relacionados con el medio ambiente han perdido intensidad y prioridad en la agenda pública de la ciudad desde 2009, especialmente el ruido, que en 2014 ha sido señalado por el 5,1% de los ciudadanos como uno de los principales problemas. Respecto a los problemas relacionados con la recogida de basuras y la e 2009, especialmente el ruido, que en 2014 ha sido señalado por el 5,1% de los ciudadanos como uno de los principales problemas. Respecto a los problemas relacionados con la recogida de basuras y la disponibilidad de contenedores, aunque el porcentaje de ciudadanos que los identifica como problemas apenas alcanza el 1%, sí se observa un ligero incremento en esta preocupación.



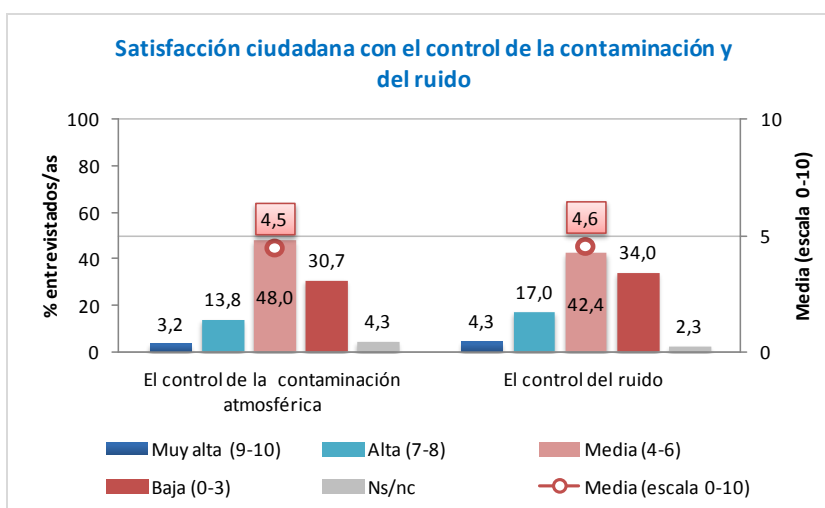
- La calidad medioambiental es un aspecto que los ciudadanos ubican en el área de insatisfacción, pues el 57,4% están poco o nada satisfechos con ella. Además, la percepción es que la calidad medioambiental ha empeorado, ya que la valoración ha bajado respecto a 2012.



### Evolución del IS satisfacción con aspectos de la calidad de vida en la ciudad 2012-2014

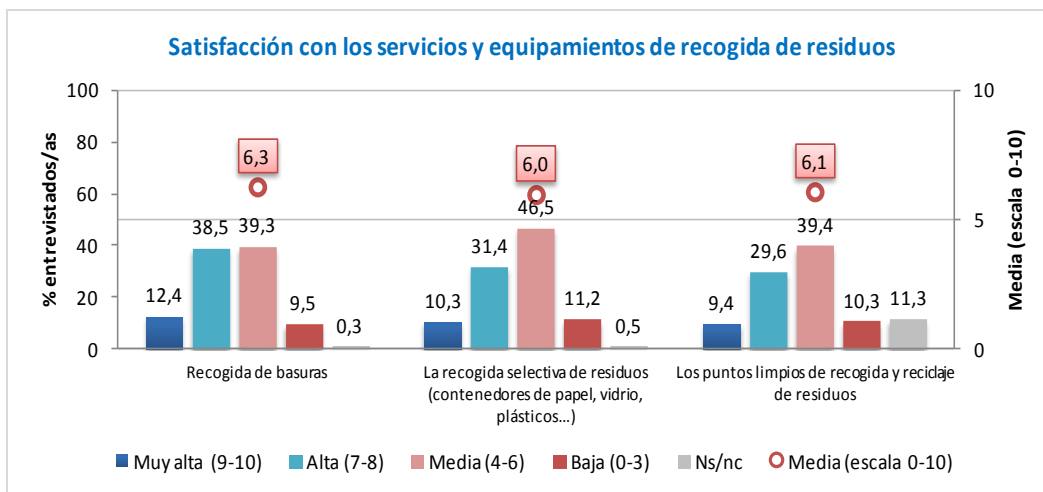


- Las actuaciones de control de la contaminación y del ruido son valoradas ambas con una media por debajo de 5. Así, en el control de la contaminación, el 69,1% de los ciudadanos encuestados otorgan una puntuación de 5 o menos, porcentaje que es algo menor (65,1%) en el caso del control del ruido.



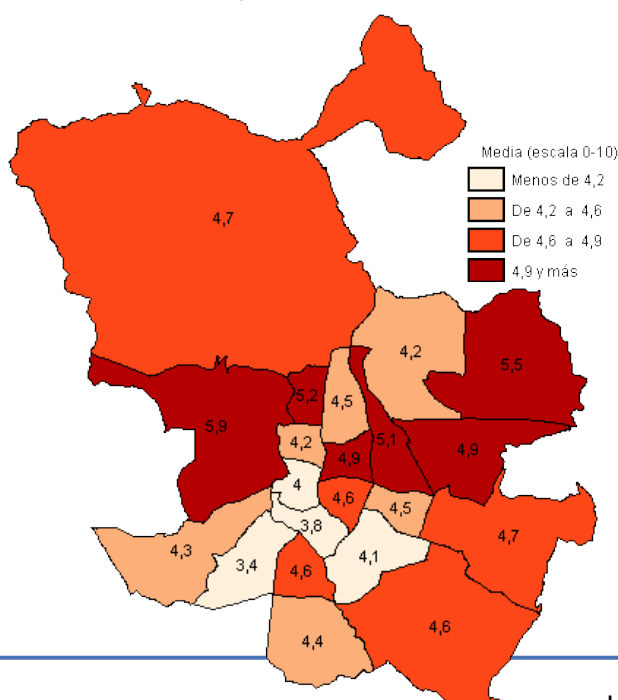


- Los servicios y dispositivos de recogida de residuos de la ciudad son valorados en todos los casos con una media de 6 o más puntos. La recogida de basuras es el servicio mejor valorado con un 6,3.

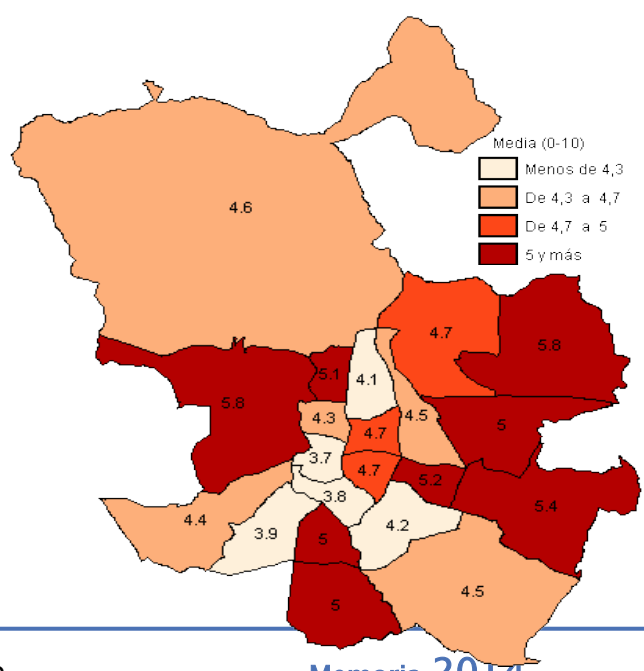


- La satisfacción con los servicios y equipamientos municipales en los distritos de la ciudad se muestra en las siguientes gráficas:

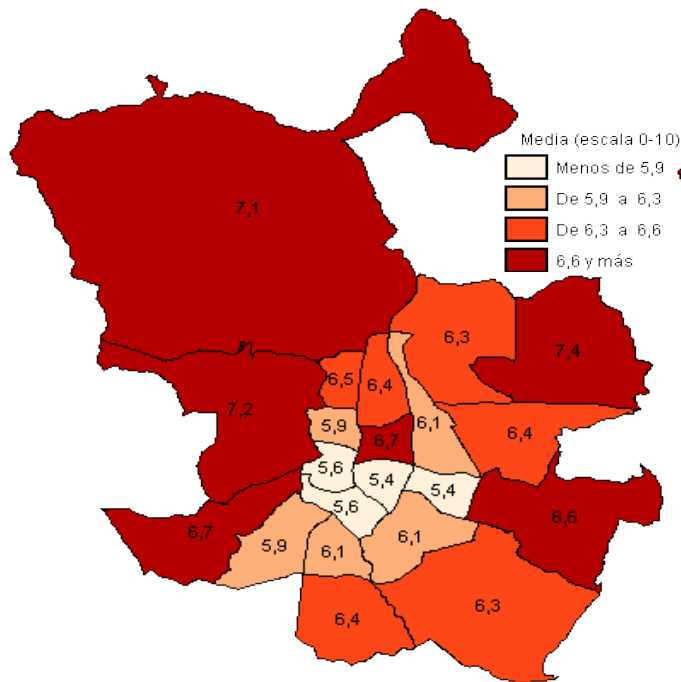
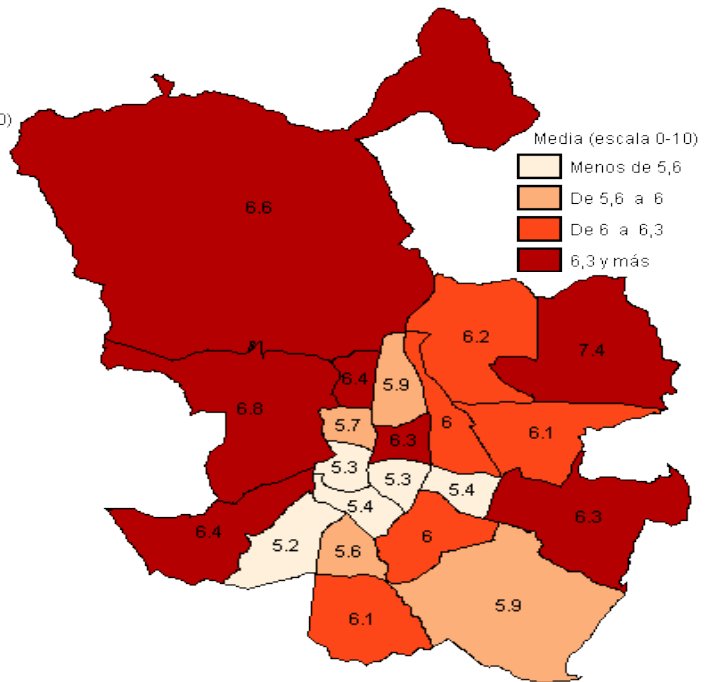
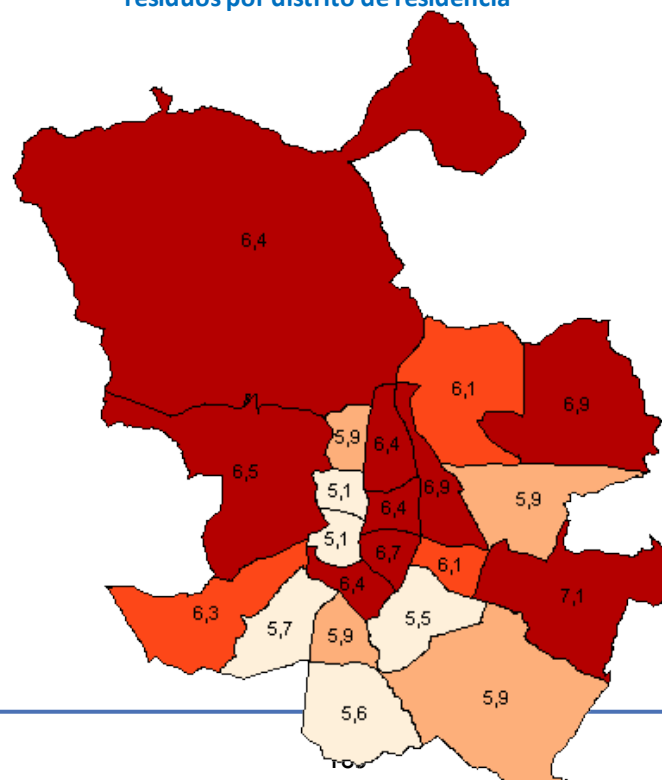
**Satisfacción con el control de la contaminación atmosférica por distrito de residencia**



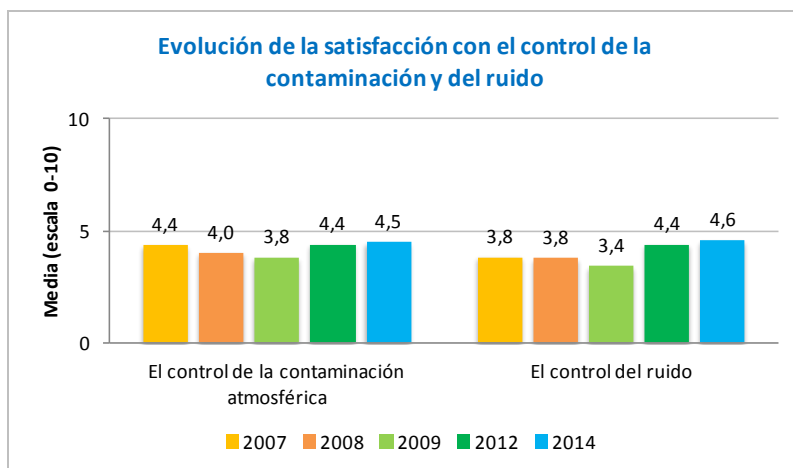
**Satisfacción con el control del ruido por distrito de residencia**





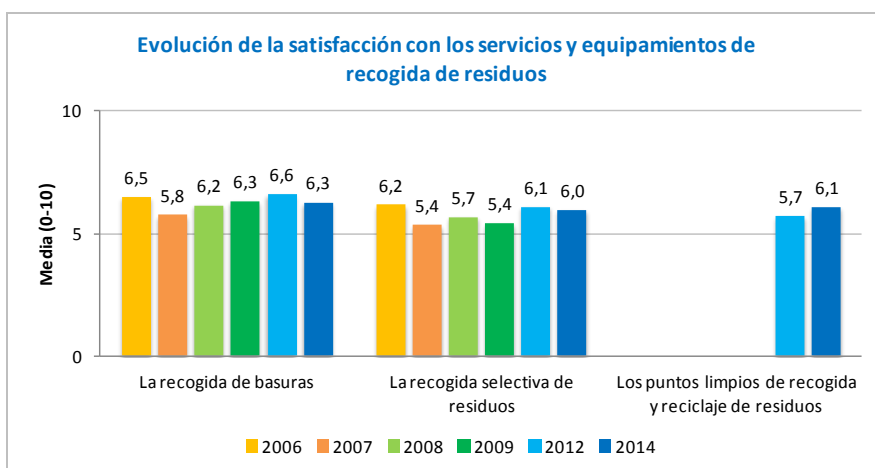
**Satisfacción con la recogida de basuras por distrito de residencia****Satisfacción con la recogida selectiva de residuos por distrito de residencia****Satisfacción con los puntos limpios de recogida y reciclaje de residuos por distrito de residencia**

- No obstante, la satisfacción con estas actuaciones ha mejorado ligeramente desde el año 2007 y, sobre todo, desde 2009, en que la serie alcanzó su punto más bajo en ambas cuestiones. La percepción de satisfacción con el control del ruido muestra además una tendencia algo más positiva.

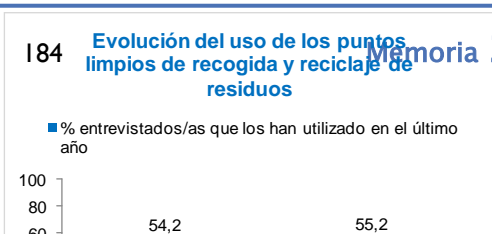
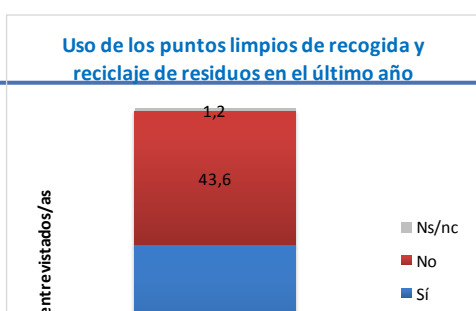


Nota: En el año 2012 se cambió la escala de medida de la satisfacción con los servicios, pasando de una escala semántica (muy satisfecho/a, bastante satisfecho/a, poco satisfecho/a, nada satisfecho/a) a una escala numérica de 0 a 10. A efectos de la evolución que se presenta, el indicador de los años 2006-2009 es un indicador sintético calculado en escala 0 a 10, mientras que en 2014 se trata de una media en escala 0 a 10.

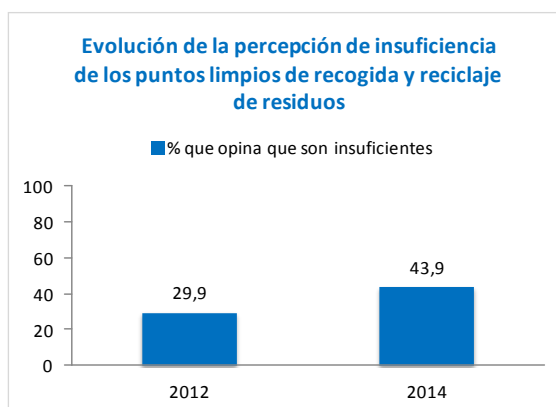
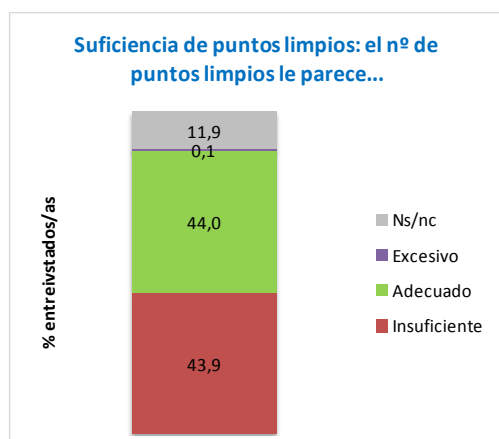
- La evolución de la satisfacción muestra un empeoramiento si se compara con el inicio de la serie en 2006 y también con la encuesta anterior de 2012, excepto en el caso de los puntos limpios, en que la satisfacción ha aumentado.



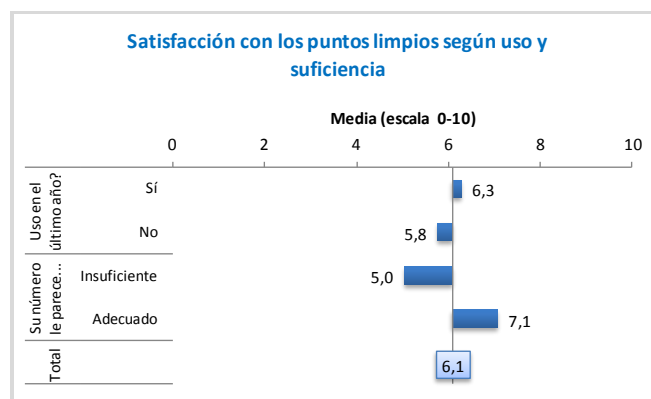
- Los puntos limpios son utilizados por más de la mitad de los ciudadanos (55,2%), proporción que se ha incrementado en un punto respecto al año 2012.



- Un 43,9% considera que el número de puntos limpios disponible en la ciudad es insuficiente, percepción que ha aumentado de forma muy significativa respecto al año 2012, en que el 29,9% de los encuestados los valoraba insuficientes.

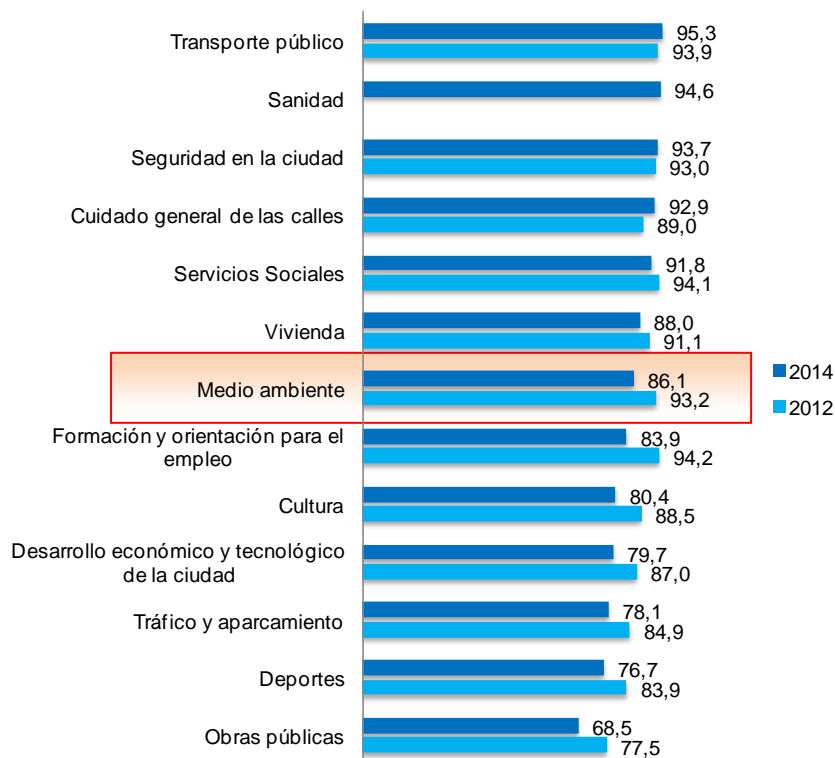


- En la satisfacción con los puntos limpios influye claramente el uso, pues los usuarios se muestran más satisfechos que los que no los han utilizado. Pero, sobre todo, influye la valoración de la suficiencia, ya que los entrevistados que opinan que su número es adecuado otorgan puntuaciones más elevadas respecto a los que lo valoran como insuficiente el número de puntos limpios.



- La mayoría de los ciudadanos (86,1%) están en contra de gastar menos en medio ambiente, en coherencia con la importancia que tiene esta cuestión en la agenda de problemas de la ciudad. Sin embargo, esta proporción ha descendido si se compara con 2012 (93,2%), ya que otras políticas municipales han adquirido mayor prioridad desde el punto de vista del gasto a ellas destinado.

### Porcentaje de entrevistados en contra de gastar menos en...



### Estudios Sectoriales

Desde el Área de Acción de Medio Ambiente no se ha realizado ningún estudio orientado específicamente a conocer la opinión de la ciudadanía a lo largo de 2014.

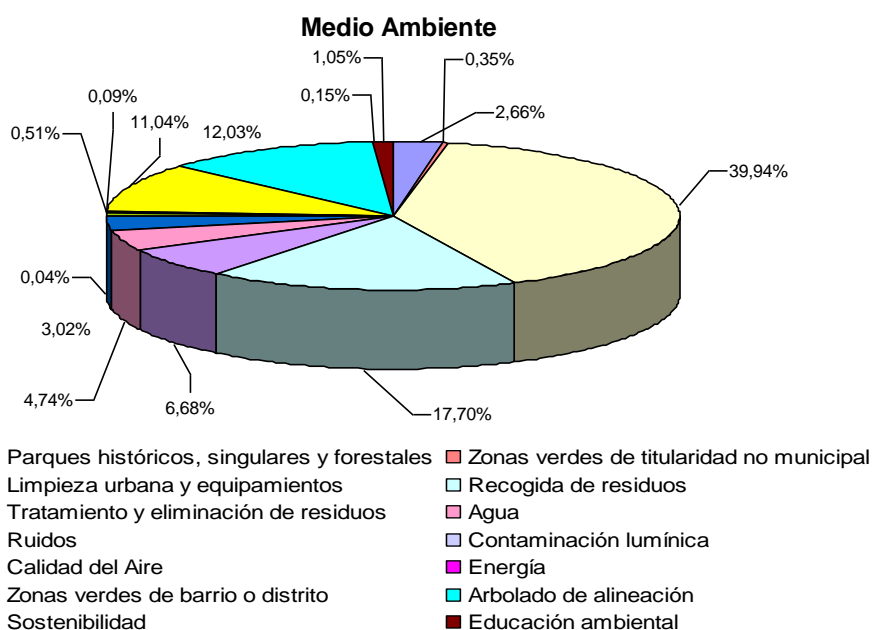
### Sugerencias y Reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal en el Área de Acción “Medio Ambiente” desde la que se presta un paquete importante de servicios municipales, las sugerencias y reclamaciones formuladas se limitan al **20,25%** (11.079) del total de las tramitadas en 2014. Por tipo de solicitud de las contenidas en la aplicación municipal, han sido: 1.570 sugerencias, 9.262 reclamaciones y 247 felicitaciones.

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

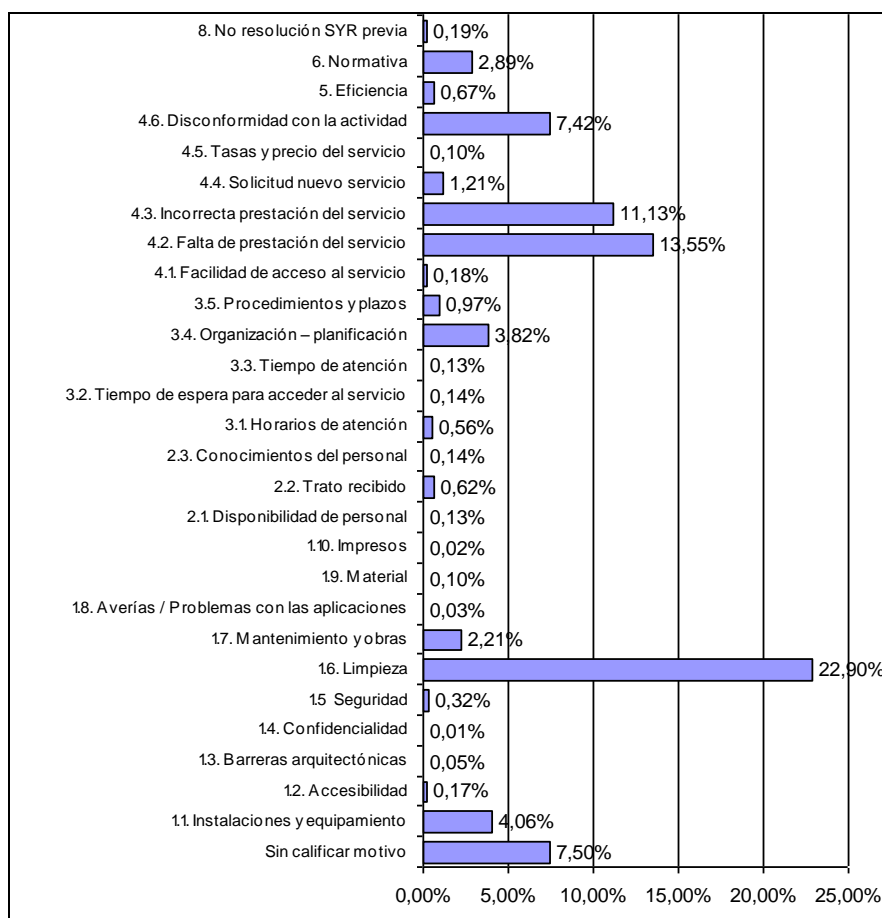
SUBMATERIA	SOLICITUDES	PORCENTAJE
Parques históricos, singulares y forestales	295	2,66%
Zonas verdes de titularidad no municipal	39	0,35%
Limpieza urbana y equipamientos	4.425	39,94%
Recogida de residuos	1.961	17,70%
Tratamiento y eliminación de residuos	740	6,68%
Agua	525	4,74%
Ruidos	335	3,02%
Contaminación lumínica	4	0,04%
Calidad del Aire	56	0,51%

Energía	10	0,09%
Zonas verdes de barrio o distrito	1.223	11,04%
Arbolado de alineación	1.333	12,03%
Sostenibilidad	17	0,15%
Educación ambiental	116	1,05%
<b>Total</b>	<b>11.079</b>	<b>100,00%</b>



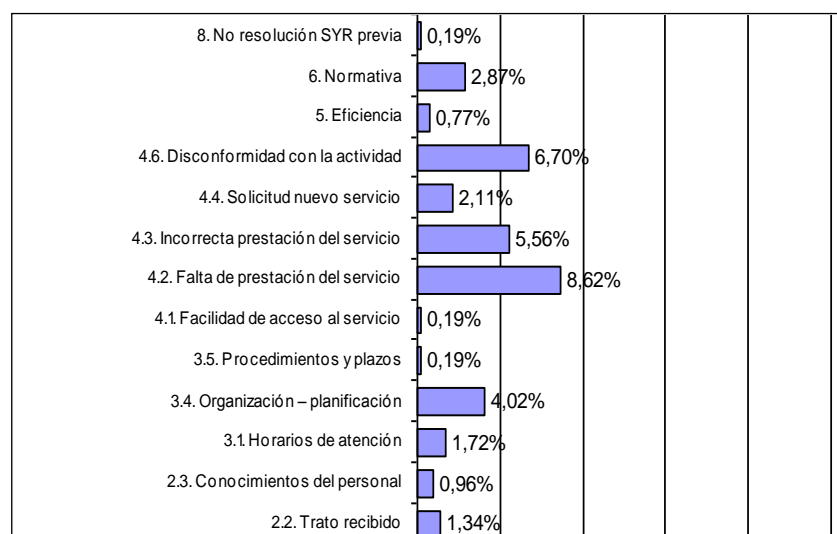
(\*) Los datos se recogen con fecha 31 de marzo de 2015

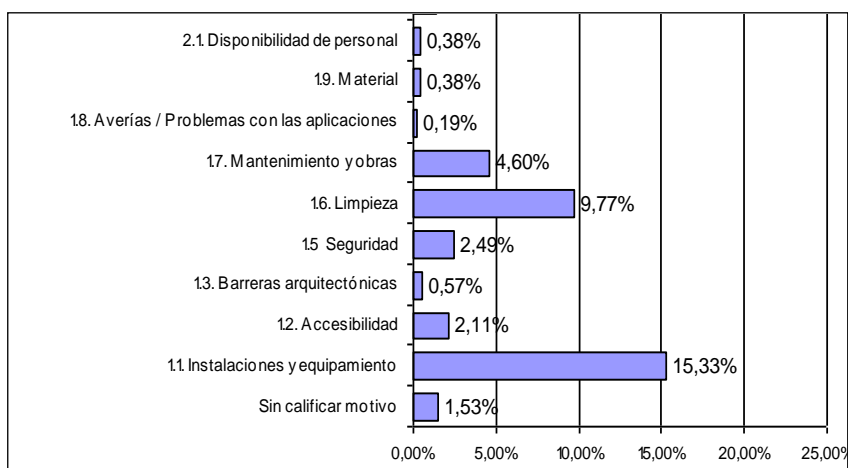
Los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR para toda el **Área de Acción**, son los siguientes:



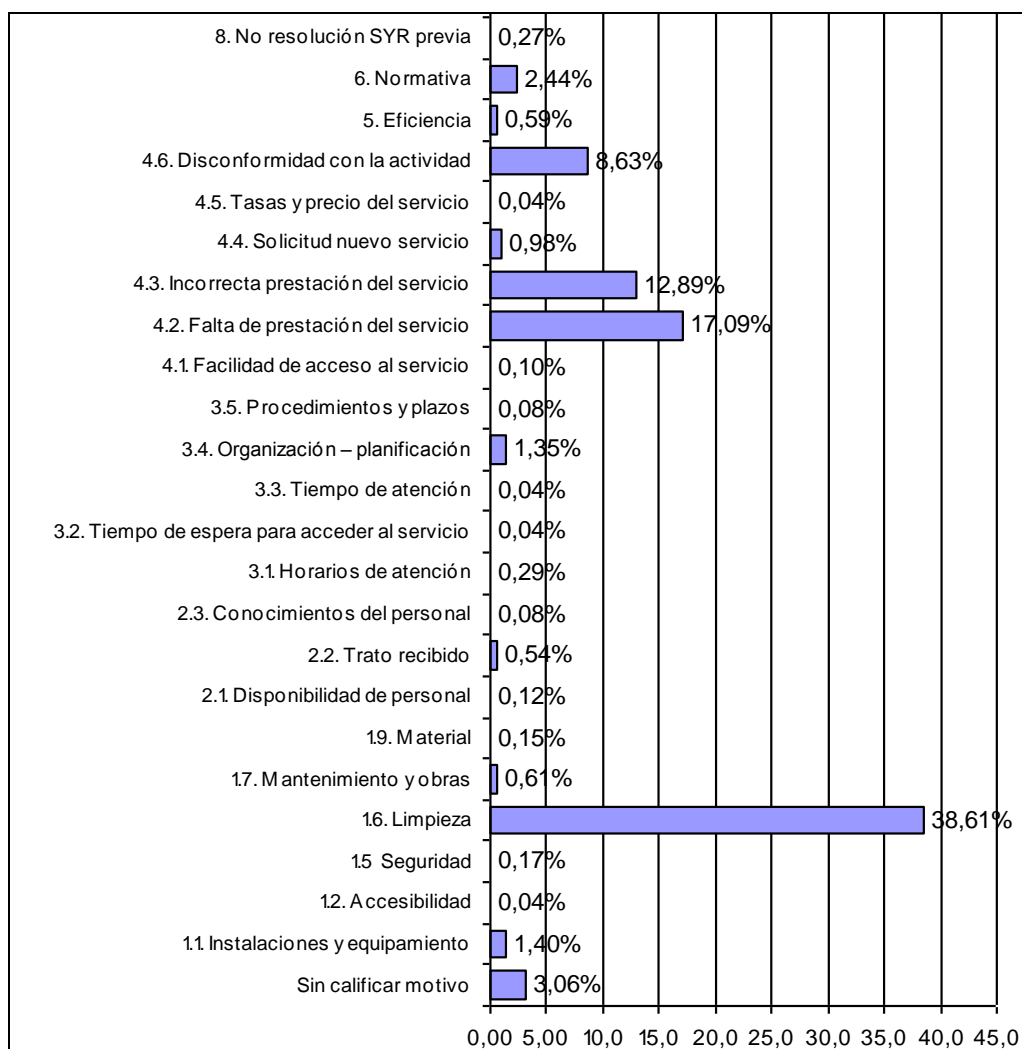
Centrándonos en las **submaterias** que han tenido más de **100 solicitudes**, los **motivos de presentación** de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR han sido los siguientes:

### Parques históricos, singulares y forestales

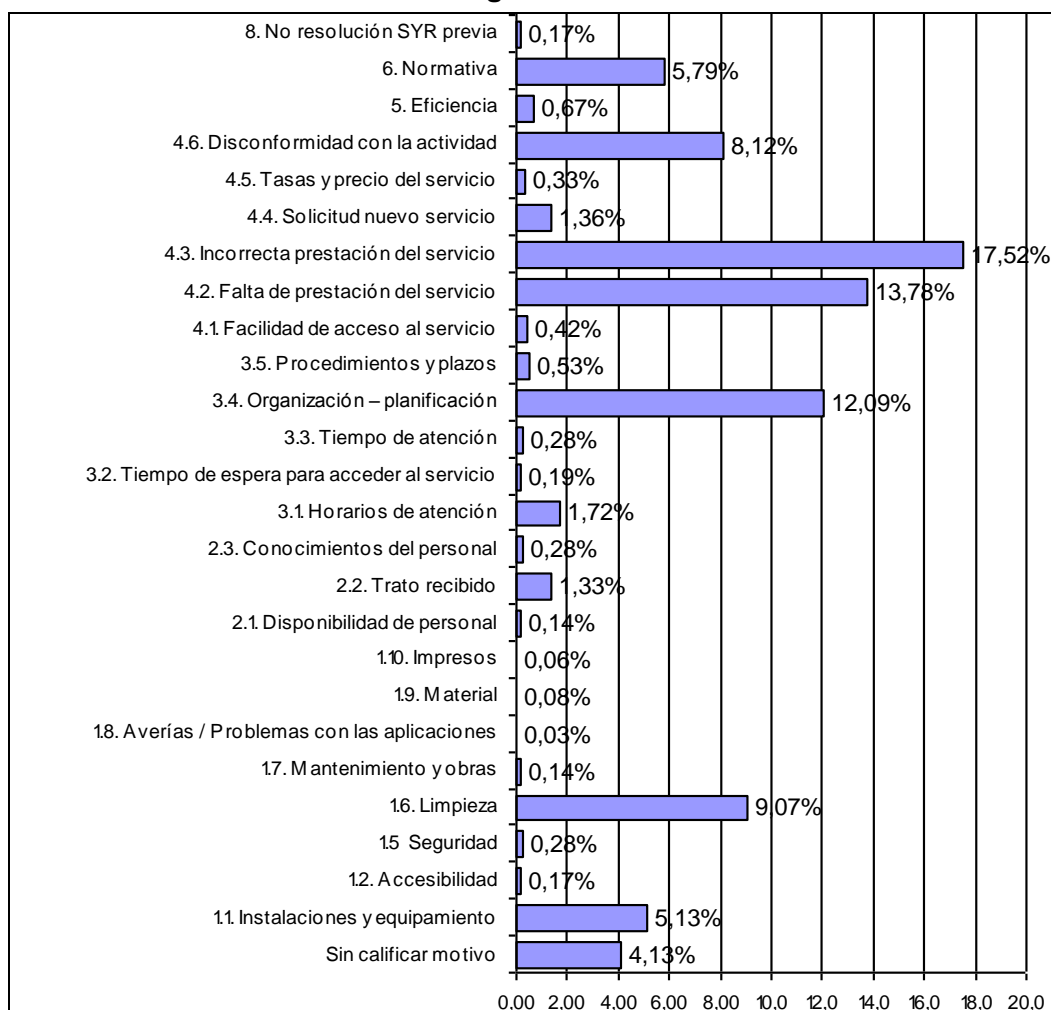




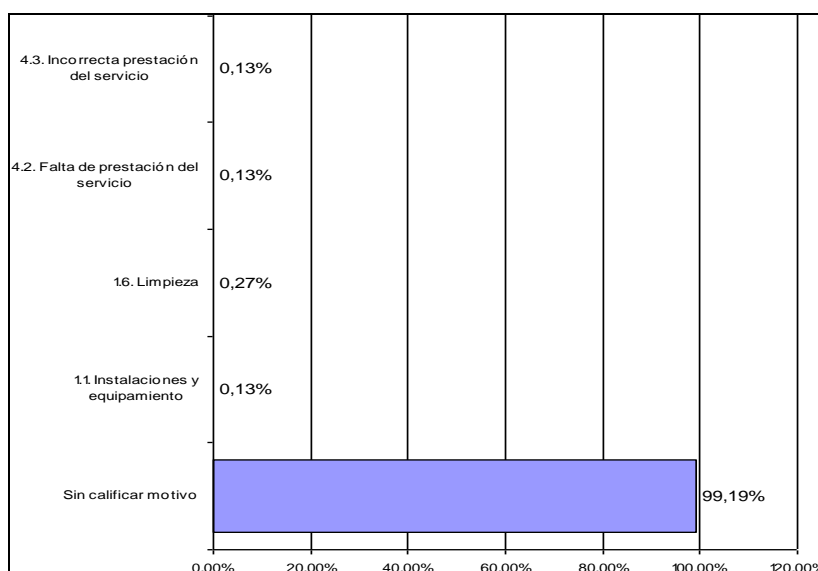
### Limpieza Urbana y Equipamientos



### Recogida de residuos

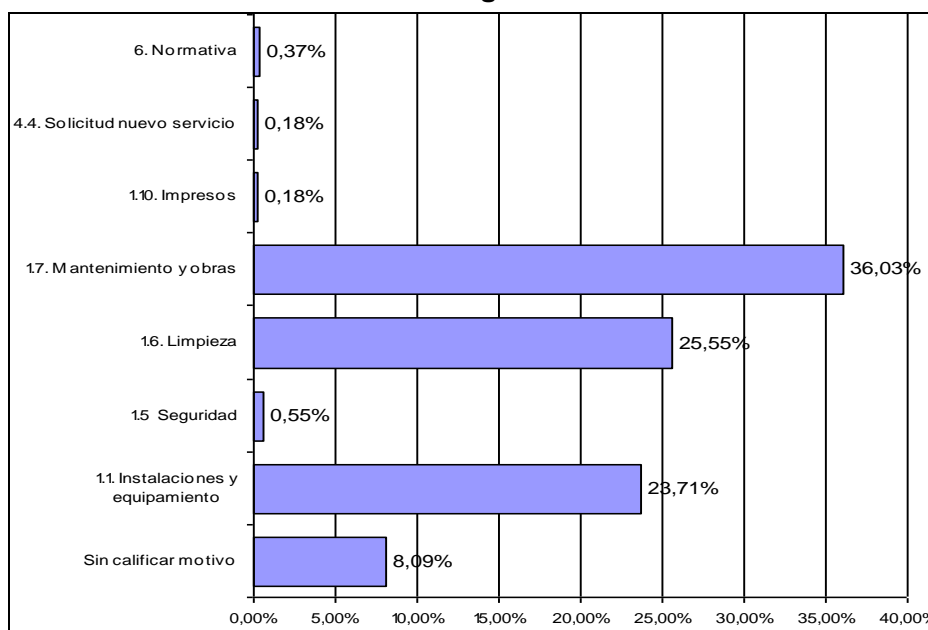


### Tratamiento y eliminación de residuos

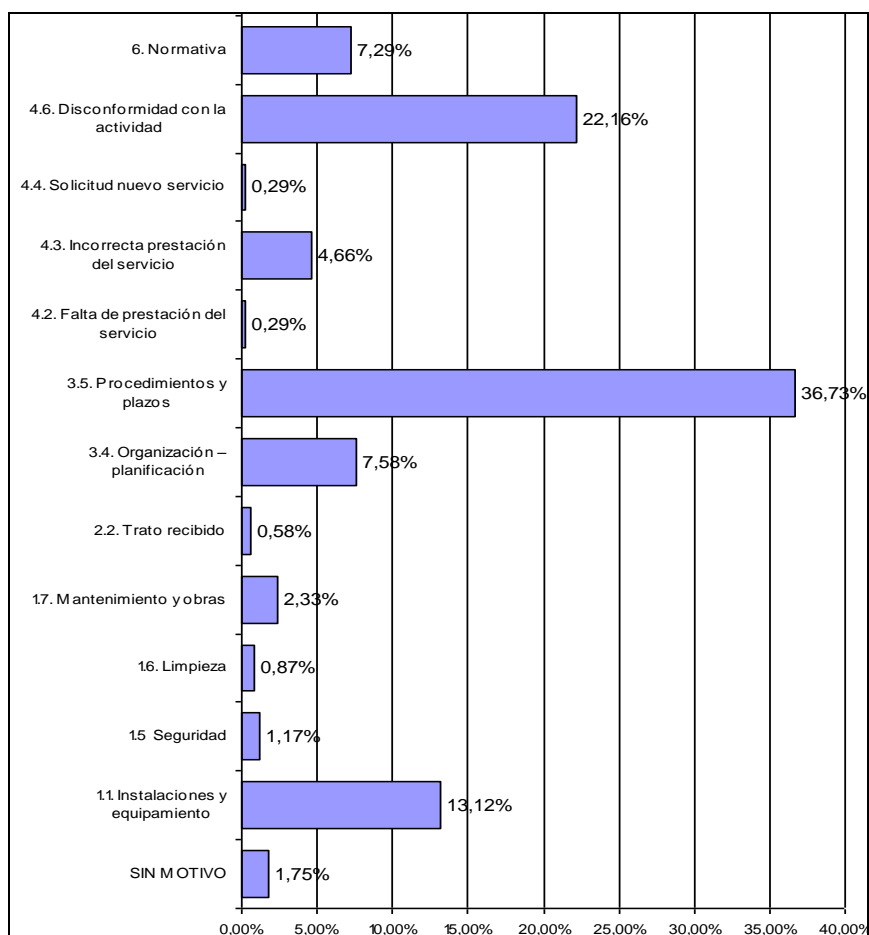




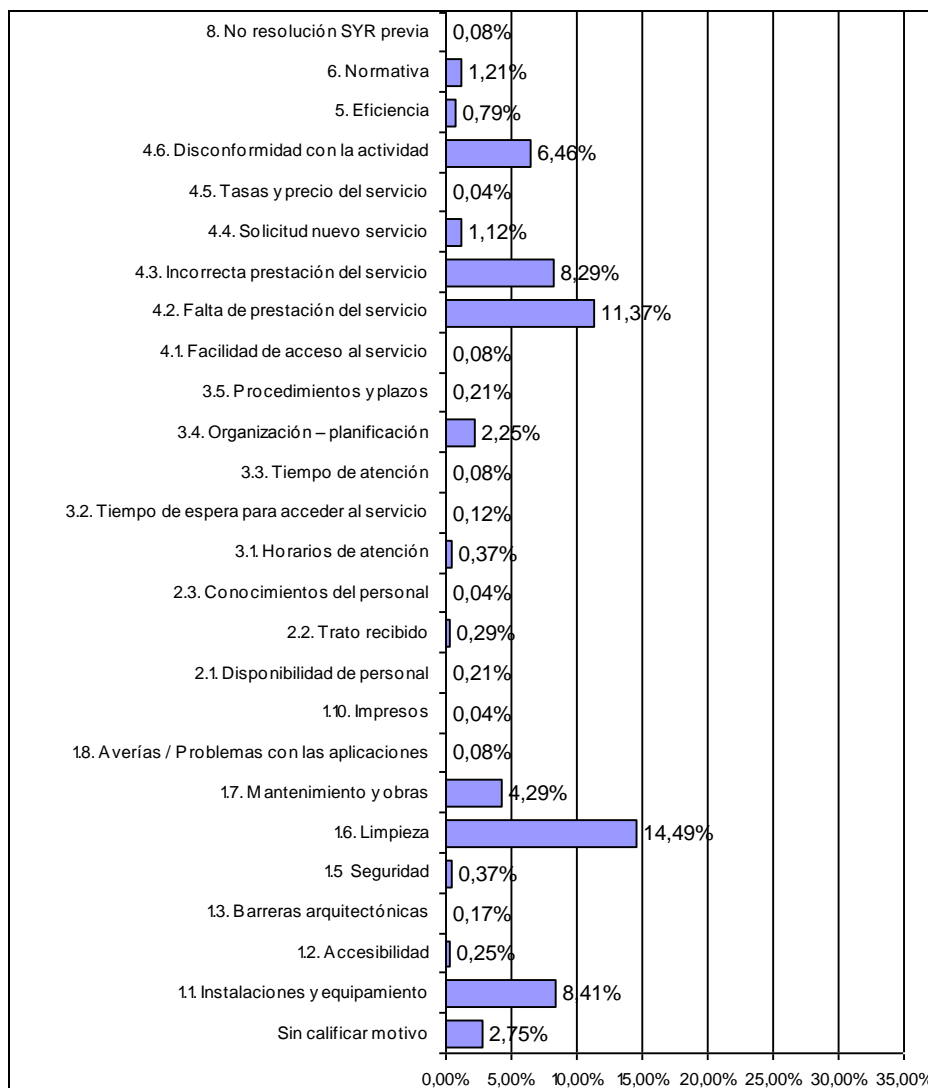
### Agua



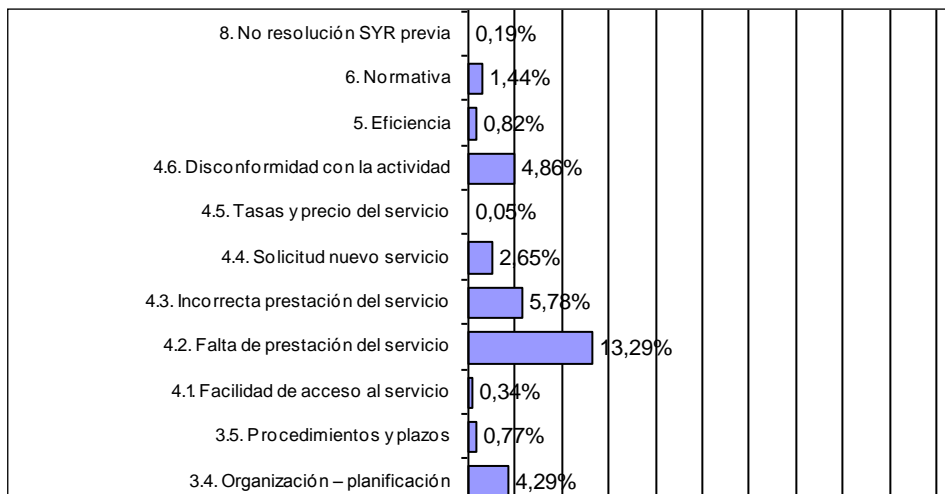
### Ruidos

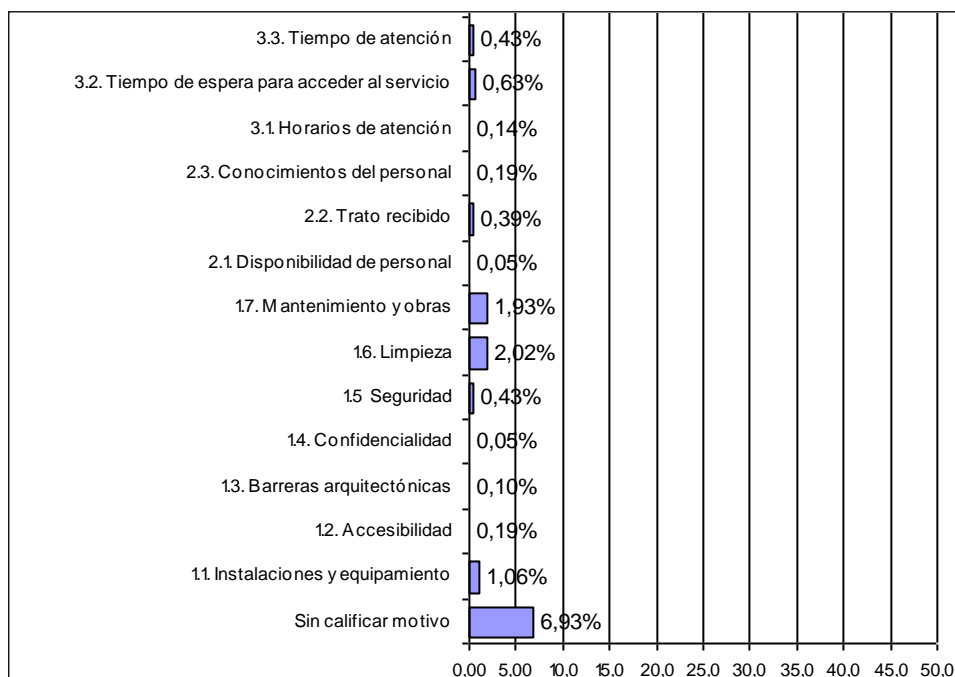


### Zonas verdes de barrio o distrito

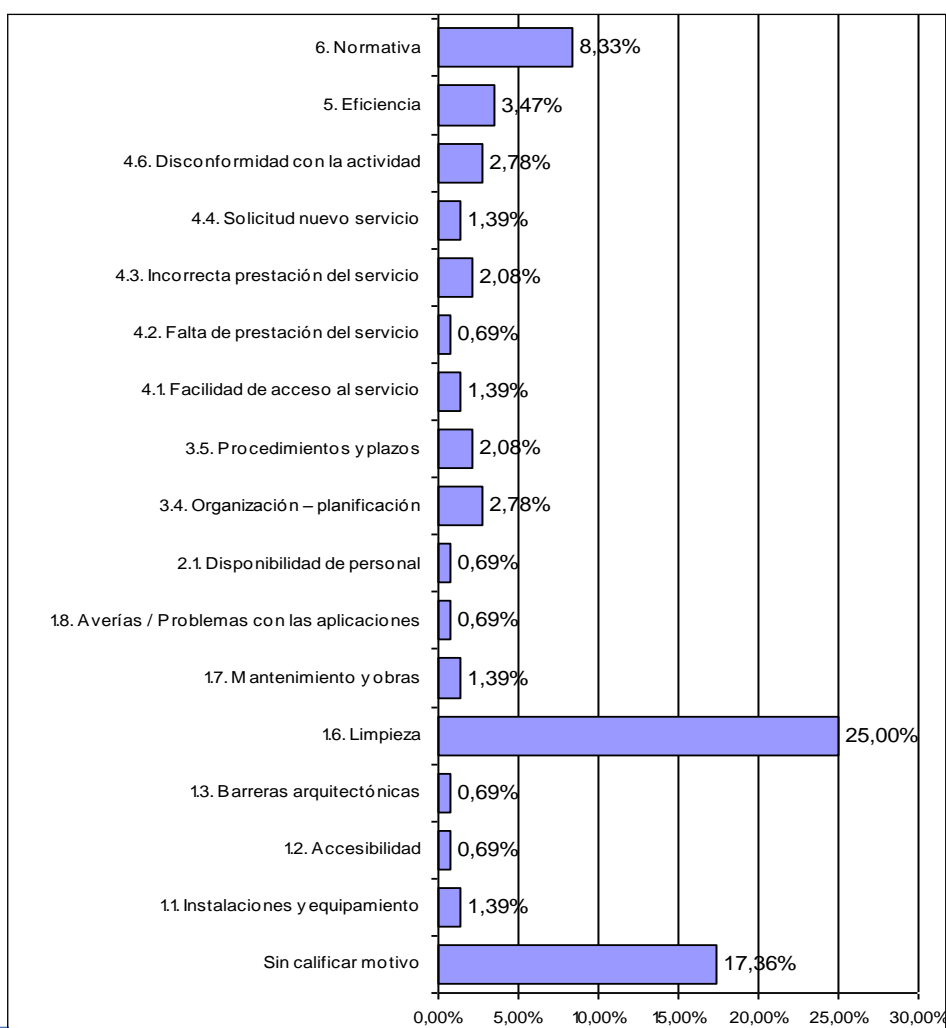


### Arbolado de alineación





### Educación ambiental



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 (31/03/2015)	Total Submateria	Sin contestar	% menos 15 días	% menor o igual a 30 días
Parques históricos, singulares y forestales	43,96	294	295	1	10,27%	36,99%
Zonas verdes de titularidad no municipal	56,42	39	39	0	789,00%	21,05%
Limpieza urbana y equipamientos	43,88	4370	4425	55	15,07%	39,06%
Recogida de residuos	38,07	1956	1961	5	10,81%	46,31%
Tratamiento y eliminación de residuos	65,76	739	740	1	7,24%	20,06%
Agua	46,39	524	525	1	19,00%	43,38%
Ruidos	43,49	335	335	0	13,77%	44,61%
Contaminación lumínica	28,21	4	4	0	25,00%	50,00%
Calidad del Aire	64,20	56	56	0	12,73%	29,09%
Energía	64,36	10	10	0	11,11%	22,22%
Zonas verdes de barrio o distrito	56,34	1207	1223	16	10,47%	22,92%
Arbolado de alineación	56,02	1327	1333	6	15,84%	27,45%
Sostenibilidad	52,53	17	17	0	5,88%	17,65%
Educación ambiental	44,81	105	116	11	13,00%	34,00%

## 2.10. Movilidad y Transportes

Ámbito de actuación y recursos	Ámbito de actuación	Estructura orgánica	Presupuesto
Principales indicadores	Indicadores estratégicos		Indicadores de acción
Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	Compromisos de Calidad (Cartas de Servicios)	Opinión de la Ciudadanía	Sugerencias y Reclamaciones



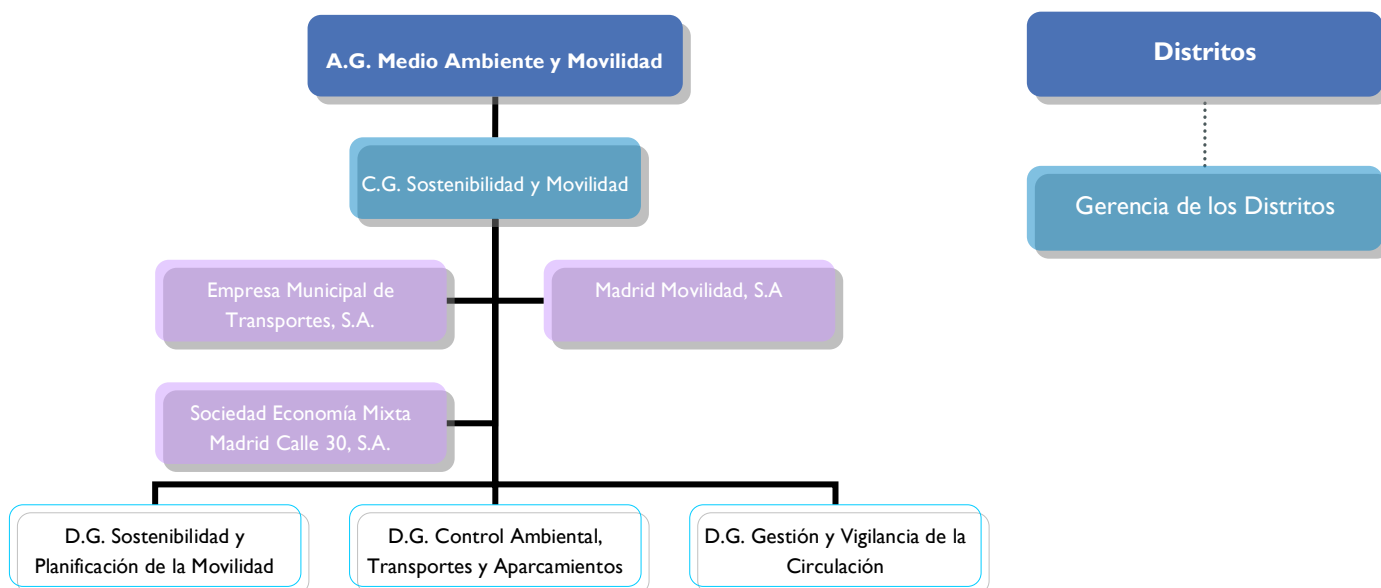
### Ámbito de actuación y recursos

#### 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 2014



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

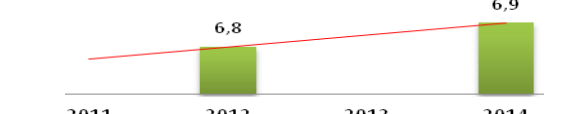
Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Movilidad y Transportes en 2014	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	332.266.749,06
Empresas Municipales	607.153.076,52
<b>Total Ayto, OAAA y Emp Mpales</b>	<b>939.419.825,58</b>
Eliminaciones	-53.744.666,64
<b>Total consolidado</b>	<b>885.675.158,95</b>

### Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayto de Madrid y los OAAA por programas presupuestarios, para “Movilidad y Transportes”. Datos consolidados con eliminaciones a Empresas

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con progr. prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
91212	AREA DE GOB. DE M. AMBIENTE Y MOVILIDAD	224.839,28		
17000	DIR.Y GEST. ADV. M.AMBIENTE Y MOVILIDAD	21.192.755,90	-1.070,5	
13301	TRAFICO	55.008.705,33	-19.895.941,0	
13304	PLANIFICACIÓN DE LA MOVILIDAD Y SOSTENIBILIDAD	104.581.914,85		
44101	PROMOCIÓN, CONTROL Y DESARROLLO DEL TRANSPORTE	142.321.744,99	-33.847.655,2	
13305	INSTALACIONES DE GESTIÓN DEL TRÁFICO	8.936.788,71		
<b>Total Movilidad y Transportes</b>		<b>332.266.749,06</b>	<b>-53.744.666,64</b>	<b>278.522.082,4</b>

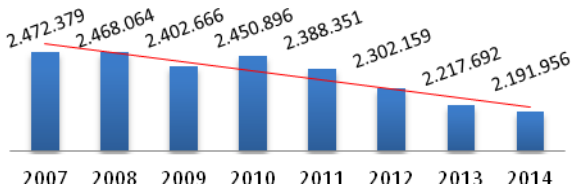
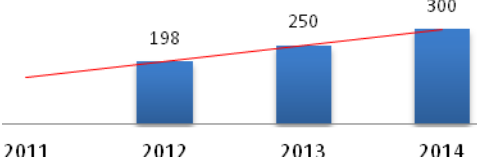
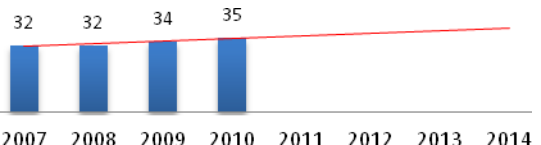
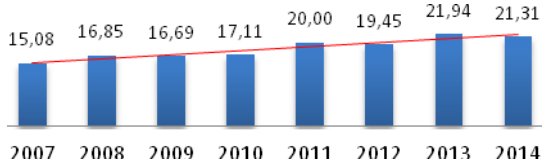
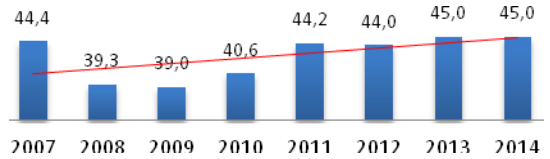
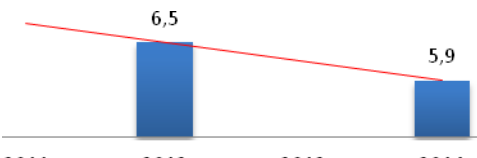
## Principales indicadores

### Indicadores Estratégicos

EJE ESTRATEGICO	OBJETIVO ESTRATEGICO		
<b>CIUDAD SOSTENIBLE</b>	<b>Conseguir un sistema de movilidad integrado, sostenible, competitivo, universal y seguro</b>		
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Demanda de transporte público.	Miles de viajes	C	
Proximidad a las paradas de la red de Metro y Autobús.	Porcentaje de personas con proximidad a la red	C	
Inversión en infraestructuras para mejora de la movilidad.	Total en euros	GM	
Satisfacción ciudadana con los autobuses de la EMT.	Media (escala 0-10)	C	
EJE ESTRATEGICO	OBJETIVO ESTRATEGICO		
<b>CIUDAD SOSTENIBLE</b>	<b>Impulsar un nuevo modelo energético eficiente y sostenible</b>		
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Porcentaje de flota verde en los autobuses de la EMT.	Porcentaje	GM	
EJE ESTRATEGICO	OBJETIVO ESTRATEGICO		
<b>CIUDAD CON CALIDAD DE VIDA</b>	<b>Mantener un Madrid seguro en el que la ciudadanía se sienta protegida</b>		
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Víctimas mortales en accidentes de tráfico.	Total de personas	C	

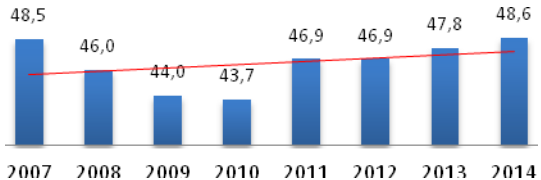
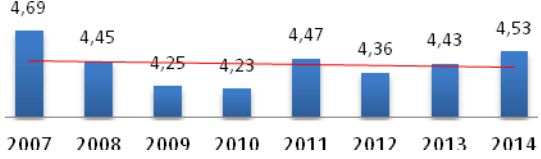
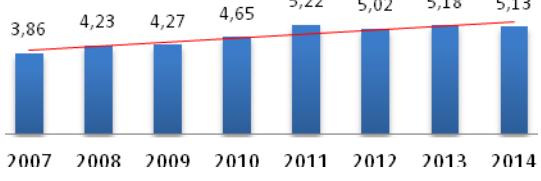
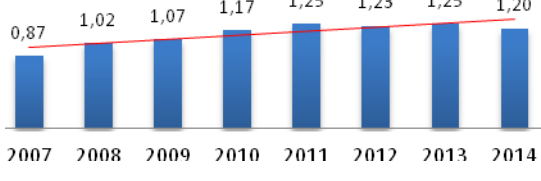
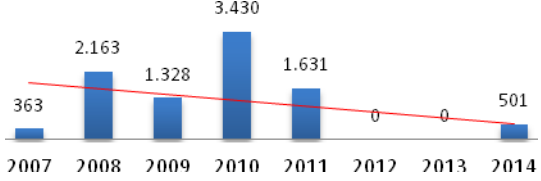
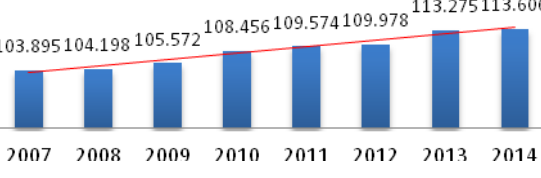
Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal

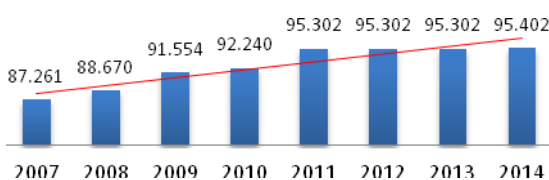
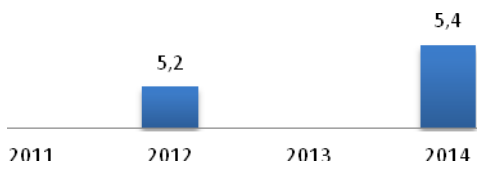
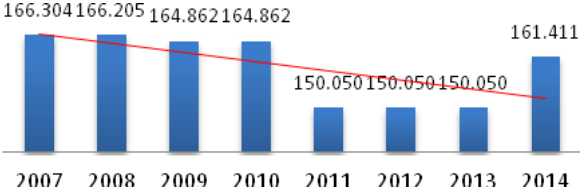
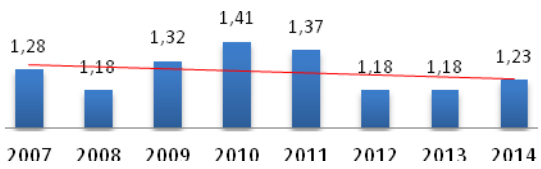
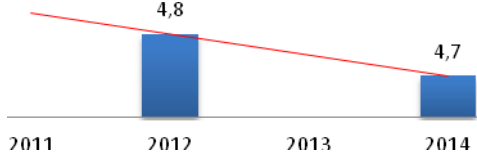
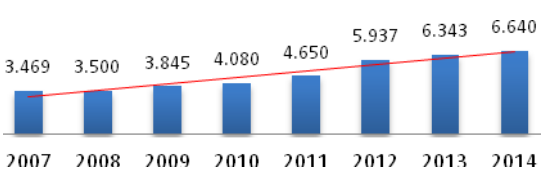
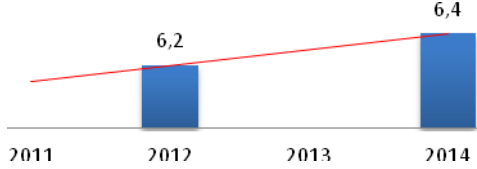
### Indicadores de Acción

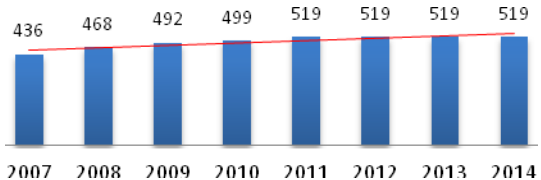
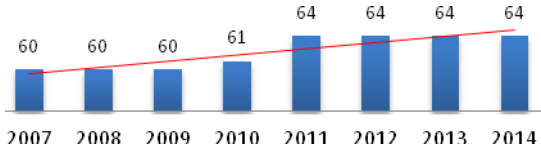
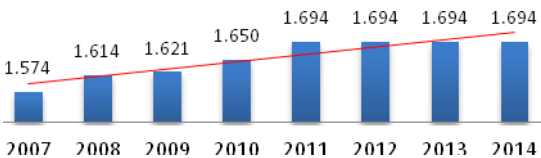
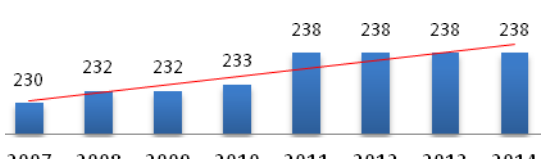
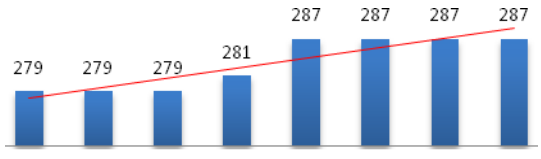
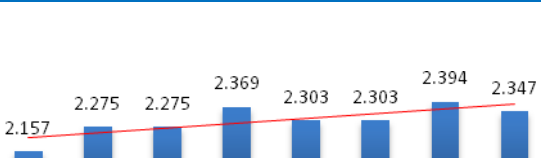
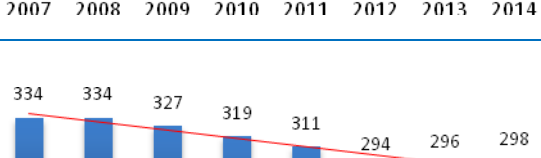
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
<b>Intensidad media diaria de tráfico.</b>	Total de vehículos	C	
<b>Calles sobre las que se actúa con medidas de templado de tráfico.</b>	Total de calles	GM	
<b>Superficie de tráfico restringido en el interior del Distrito Centro.</b>	Porcentaje sobre la superficie total	GM	
<b>Sesiones de formación en educación vial.</b>	Total sesiones	GM	
<b>Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Movilidad y Transporte.</b>	Porcentaje	GM	
<b>Coparticipación del usuario en el coste del transporte público.</b>	Porcentaje abonado por el usuario	GM	
<b>Satisfacción ciudadana con las infraestructuras para la circulación de vehículos.</b>	Media (escala 0-10)	C	



Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Satisfacción ciudadana con los agentes de movilidad.	Media (escala 0-10)	C	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td></td><td>5,4</td><td></td><td>5,7</td></tr> </table>	Año	2011	2012	2013	2014	Valor		5,4		5,7								
Año	2011	2012	2013	2014																	
Valor		5,4		5,7																	
Longitud total de las vías ciclistas de la Ciudad.	Total de km	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>447,0</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	185,0	190,0	224,0	263,0	283,6	289,6	316,0	447,0
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	185,0	190,0	224,0	263,0	283,6	289,6	316,0	447,0													
Nuevas vías ciclistas construidas en la Ciudad.	Total de km	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>74,0</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	41,0	5,0	34,0	39,0	20,6	6,0	26,4	74,0
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	41,0	5,0	34,0	39,0	20,6	6,0	26,4	74,0													
Longitud de la red de la EMT.	Total de km	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>3.566,3</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	3.630,8	3.690,5	3.797,1	3.833,4	3.835,1	3.897,0	3.562,0	3.566,3
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	3.630,8	3.690,5	3.797,1	3.833,4	3.835,1	3.897,0	3.562,0	3.566,3													
Edad media de la flota de la EMT.	Media de años	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>7,65</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	5,70	5,75	5,74	6,14	6,04	6,17	6,64	7,65
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	5,70	5,75	5,74	6,14	6,04	6,17	6,64	7,65													
Longitud del carril-bus con separador.	Total de km	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>39</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	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	39	39	39	39	39	39	39	39
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	39	39	39	39	39	39	39	39													
Kilómetros recorridos por los viajeros de la EMT.	Km x viajero	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>1.510</td><td>1.406</td><td>1.424</td><td>1.410</td><td>1.442</td><td>1.398</td><td>1.393</td><td>1.384</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	1.510	1.406	1.424	1.410	1.442	1.398	1.393	1.384
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	1.510	1.406	1.424	1.410	1.442	1.398	1.393	1.384													

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
<b>Ocupación media de los autobuses de EMT.</b>	<i>Viajeros x 100 plazas</i>	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>48,5</td><td>46,0</td><td>44,0</td><td>43,7</td><td>46,9</td><td>46,9</td><td>47,8</td><td>48,6</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	48,5	46,0	44,0	43,7	46,9	46,9	47,8	48,6
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	48,5	46,0	44,0	43,7	46,9	46,9	47,8	48,6													
<b>Viajeros por kilómetro de la EMT.</b>	<i>Viajeros x vehículo-km en línea</i>	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>4,69</td><td>4,45</td><td>4,25</td><td>4,23</td><td>4,47</td><td>4,36</td><td>4,43</td><td>4,53</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	4,69	4,45	4,25	4,23	4,47	4,36	4,43	4,53
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	4,69	4,45	4,25	4,23	4,47	4,36	4,43	4,53													
<b>Coste de operación por kilómetro recorrido en autobuses de la EMT.</b>	<i>Euros x Km</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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>3,86</td><td>4,23</td><td>4,27</td><td>4,65</td><td>5,22</td><td>5,02</td><td>5,18</td><td>5,13</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	3,86	4,23	4,27	4,65	5,22	5,02	5,18	5,13
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	3,86	4,23	4,27	4,65	5,22	5,02	5,18	5,13													
<b>Coste de operación por viajero transportado en autobuses de la EMT.</b>	<i>Euros x viajero</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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>0,87</td><td>1,02</td><td>1,07</td><td>1,17</td><td>1,25</td><td>1,23</td><td>1,25</td><td>1,20</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	0,87	1,02	1,07	1,17	1,25	1,23	1,25	1,20
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	0,87	1,02	1,07	1,17	1,25	1,23	1,25	1,20													
<b>Plazas de aparcamiento para residentes y rotación construidas.</b>	<i>Total de plazas</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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>363</td><td>2.163</td><td>1.328</td><td>3.430</td><td>1.631</td><td>0</td><td>0</td><td>501</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	363	2.163	1.328	3.430	1.631	0	0	501
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	363	2.163	1.328	3.430	1.631	0	0	501													
<b>Aparcamientos subterráneos.</b>	<i>Total de aparcamientos</i>	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>267</td><td>267</td><td>274</td><td>280</td><td>282</td><td>283</td><td>286</td><td>287</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	267	267	274	280	282	283	286	287
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	267	267	274	280	282	283	286	287													
<b>Plazas en aparcamientos subterráneos.</b>	<i>Total de plazas</i>	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>103.895</td><td>104.198</td><td>105.572</td><td>108.456</td><td>109.574</td><td>109.978</td><td>113.275</td><td>113.606</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	103.895	104.198	105.572	108.456	109.574	109.978	113.275	113.606
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	103.895	104.198	105.572	108.456	109.574	109.978	113.275	113.606													

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Plazas en aparcamientos subterráneos para residentes.	Total de plazas	GM	
Satisfacción ciudadana con los aparcamientos para residentes.	Media (escala 0-10)	C	
Plazas de aparcamiento reguladas por el SER.	Total de plazas	GM	
Rotación del estacionamiento en zona regulada.	Vehículos x plaza y día	C	
Satisfacción ciudadana con el Servicio de Estacionamiento Regulado (SER).	Media (escala 0-10)	C	
Reservas de espacio para motos.	Total de plazas	GM	
Satisfacción ciudadana con el servicio de taxi de Madrid.	Media (escala 0-10)	C	

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
<b>Ascensores en Metro.</b>	<i>Total de ascensores</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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>436</td><td>468</td><td>492</td><td>499</td><td>519</td><td>519</td><td>519</td><td>519</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	436	468	492	499	519	519	519	519
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	436	468	492	499	519	519	519	519													
<b>Accesibilidad a las estaciones de Metro.</b>	<i>Porcentaje de estaciones accesibles</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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>60</td><td>60</td><td>60</td><td>61</td><td>64</td><td>64</td><td>64</td><td>64</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	60	60	60	61	64	64	64	64
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	60	60	60	61	64	64	64	64													
<b>Escaleras mecánicas de Metro.</b>	<i>Total de escaleras</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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>1.574</td><td>1.614</td><td>1.621</td><td>1.650</td><td>1.694</td><td>1.694</td><td>1.694</td><td>1.694</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	1.574	1.614	1.621	1.650	1.694	1.694	1.694	1.694
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	1.574	1.614	1.621	1.650	1.694	1.694	1.694	1.694													
<b>Estaciones de Metro.</b>	<i>Total de estaciones</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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>230</td><td>232</td><td>232</td><td>233</td><td>238</td><td>238</td><td>238</td><td>238</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	230	232	232	233	238	238	238	238
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	230	232	232	233	238	238	238	238													
<b>Longitud de la red de Metro.</b>	<i>Total de KM</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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>279</td><td>279</td><td>279</td><td>281</td><td>287</td><td>287</td><td>287</td><td>287</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	279	279	279	281	287	287	287	287
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	279	279	279	281	287	287	287	287													
<b>Parque de vehículos de Metro.</b>	<i>Total de coches</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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>2.157</td><td>2.275</td><td>2.275</td><td>2.369</td><td>2.303</td><td>2.303</td><td>2.394</td><td>2.347</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	2.157	2.275	2.275	2.369	2.303	2.303	2.394	2.347
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	2.157	2.275	2.275	2.369	2.303	2.303	2.394	2.347													
<b>Trenes en hora punta.</b>	<i>Total de trenes</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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>334</td><td>334</td><td>327</td><td>319</td><td>311</td><td>294</td><td>296</td><td>298</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	334	334	327	319	311	294	296	298
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	334	334	327	319	311	294	296	298													

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 “Movilidad y Transporte” se desarrolla a través de los siguientes proyectos y acciones, cuyo estado de situación a 31 de diciembre de 2014 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	7	4	-	1	2
	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	20	8	4	-	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
Servicios de valor añadido para el viajero de la EMT	Conseguir un sistema de movilidad integrado, sostenible, competitivo, universal y seguro	5	2	2	-	1
<b>Total</b>		<b>64</b>	<b>31</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>15</b>

## Compromisos de Calidad

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

## Carta de Servicios del Cuerpo de Agentes de Movilidad



Fecha Aprobación: 29 de noviembre de 2007  
 Fecha Evaluación 2014: 9 de marzo de 2015  
 (con observaciones de la DGCyAC)  
 Certificación AENOR: 23 de diciembre 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.

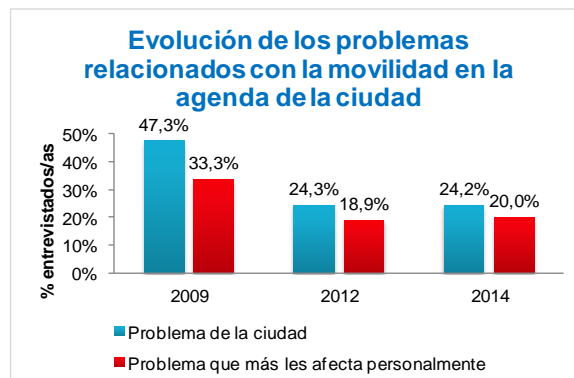
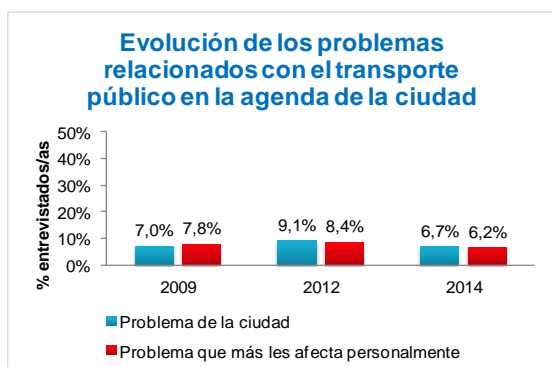
<b>Compromisos 2014</b>		11
<b>Indicadores</b>	Totales	25
	Cumplidos	17
<b>Grado de cumplimiento</b> (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		68,00%
<b>Acciones de mejora implantadas</b>		3

## Opinión de la Ciudadanía

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

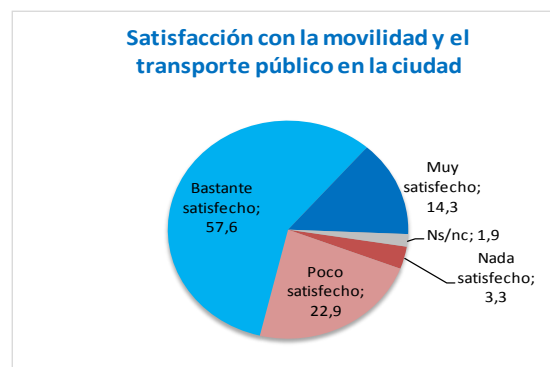
De la información obtenida a través de la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid 2014 se pueden obtener las siguientes conclusiones respecto al área de acción de Movilidad y Transportes:

- A pesar de los problemas relacionados con la movilidad tienen una prioridad importante en la agenda, han perdido intensidad en favor de otros que han ganado prioridad e intensidad en la coyuntura de crisis.

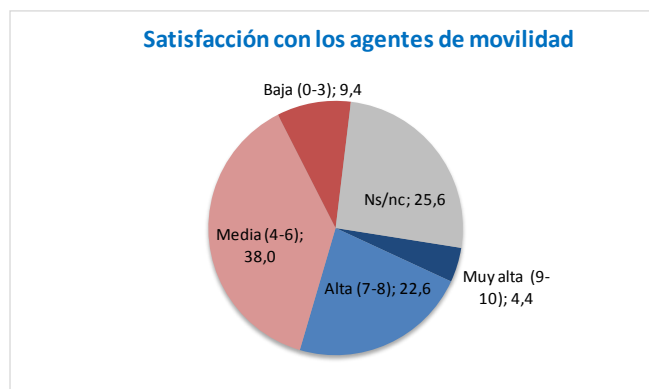


- En el caso de los problemas relacionados con el transporte público, se han mantenido más estables, después del ligero repunte registrado en 2012, por efecto de la subida de precios del transporte.

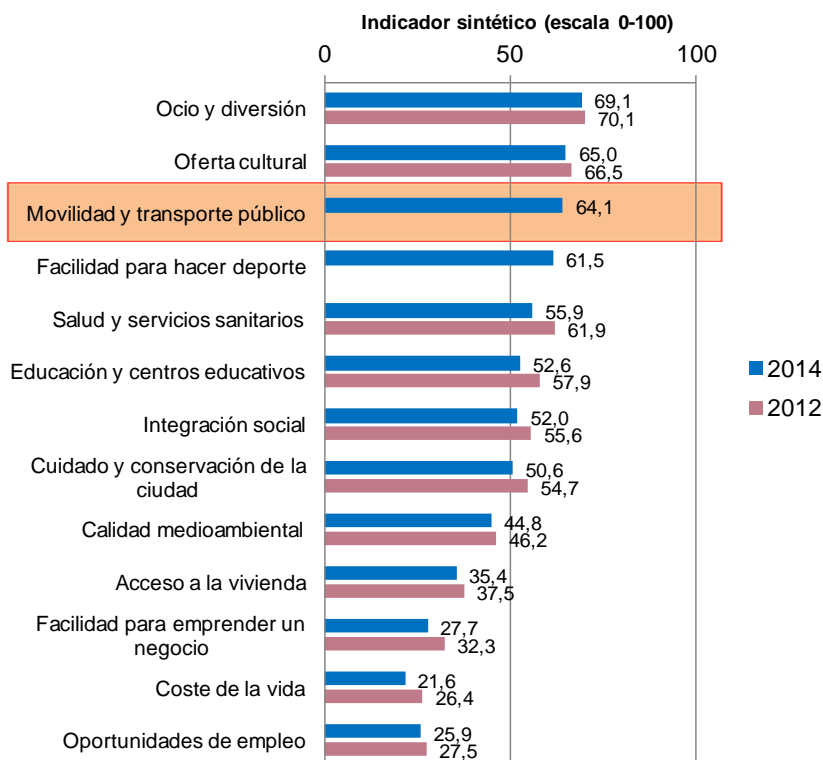
- La movilidad y el transporte público es uno de los atributos mejor valorados de la calidad de vida en la ciudad. De hecho, el 71,9% de los ciudadanos se muestran muy o bastante satisfechos con la movilidad y el transporte público en la ciudad.



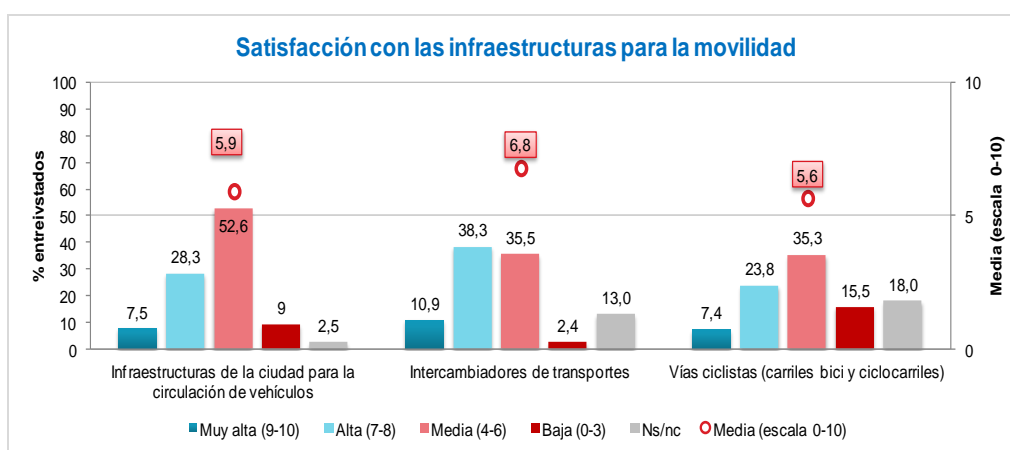
- La satisfacción con los agentes de movilidad alcanza en 2014 una media de 5,7, la misma que en obtiene en la ciudad de Barcelona en 2013 su guardia urbana.



### Evolución del IS satisfacción con aspectos de la calidad de vida en la ciudad 2012-2014

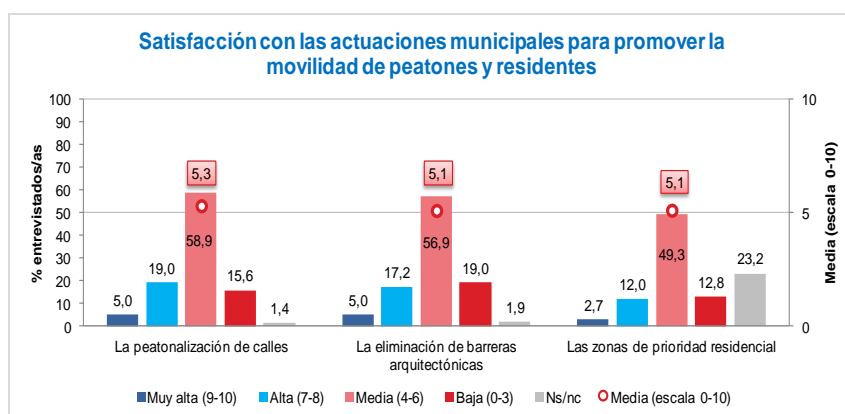


- La satisfacción con las infraestructuras para la movilidad está por encima de 5 puntos en los tres casos, siendo los intercambiadores de transporte los mejor valorados (6,8), seguidos de las infraestructuras para la circulación (5,9) y de las vías ciclistas.

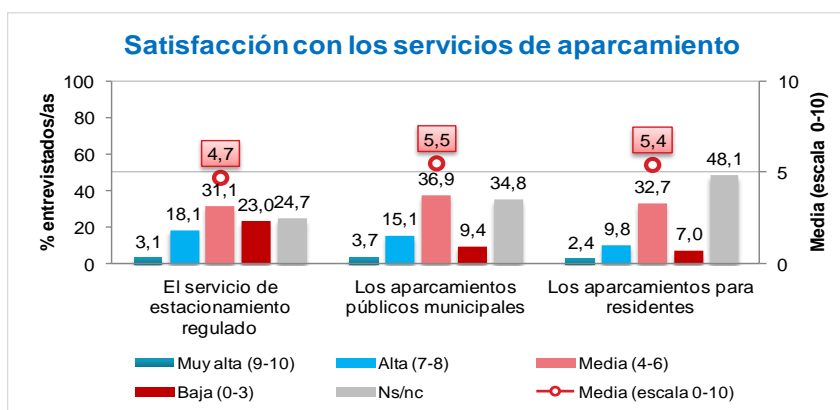


- Las tres actuaciones sobre las que se ha consultado a los ciudadanos alcanzan valores medios de satisfacción sólo algo por encima de 5 puntos. La peatonalización de las calles es la que registra mejor valor (5,3). Sin embargo, la eliminación de barreras y las zonas de prioridad residencial se encuentran en el límite del “aprobado” (5,1). Hay que tener en cuenta que éstas últimas son más desconocidas, pues un 23,2% de los entrevistados no tienen formada una opinión sobre su satisfacción.

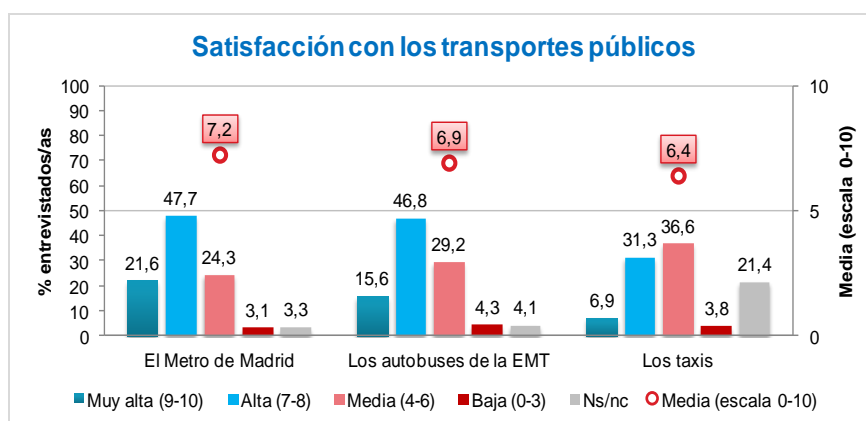




- La satisfacción con los aparcamientos públicos municipales y para residentes está por encima de 5 puntos en ambos casos, aunque un elevado porcentaje de ciudadanos/as no tienen una opinión sobre estos servicios.

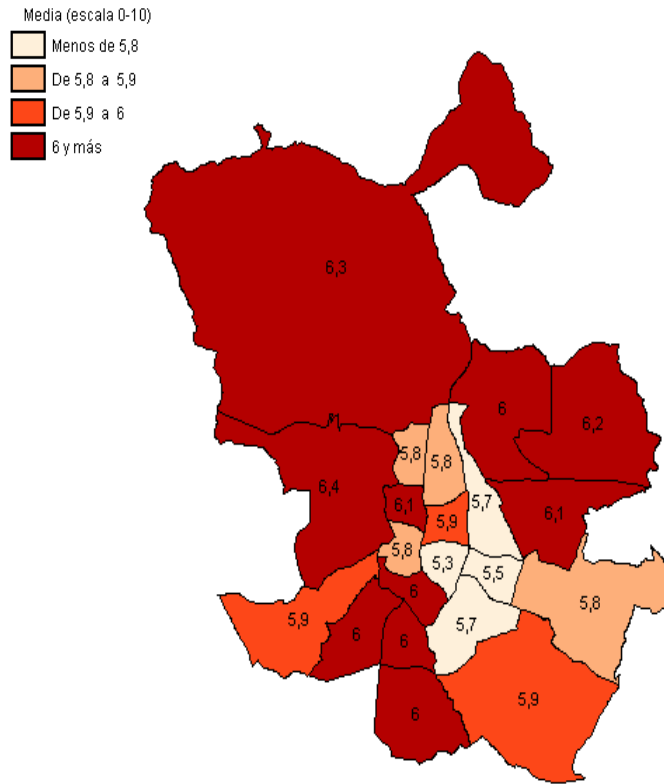


- Los autobuses de la EMT también son bien valorados, casi rozando el 7 de media, y con una tendencia clara a la mejora. Respecto a los taxis, la satisfacción se muestra más estable, aunque con una tendencia también ligeramente creciente.

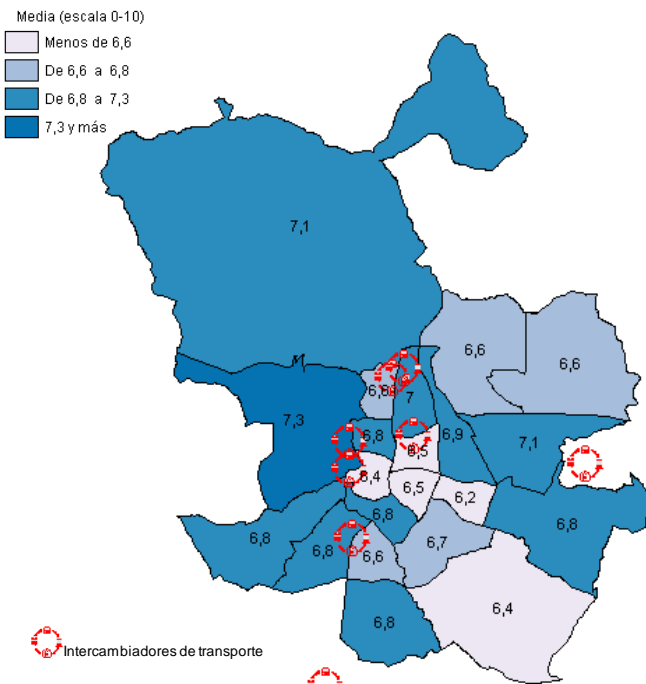


- La satisfacción con los servicios y equipamientos municipales en los distritos de la ciudad se muestra en las siguientes gráficas

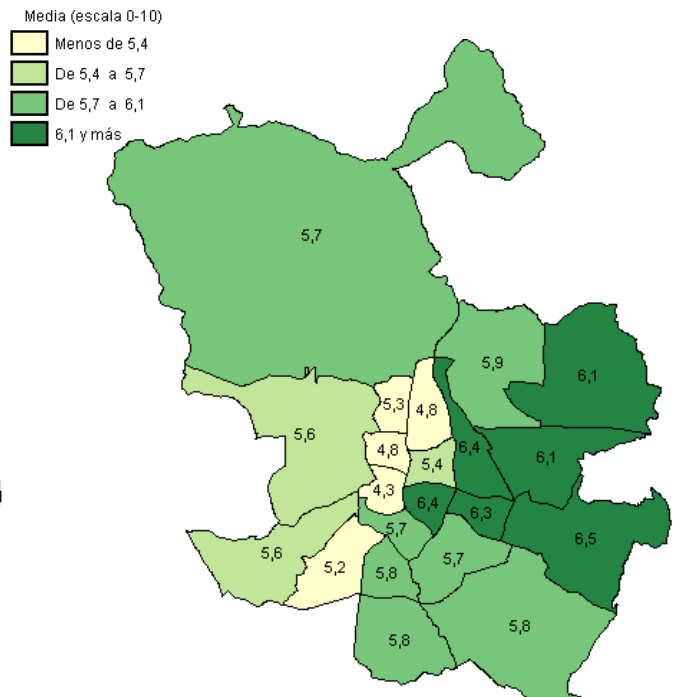
### Satisfacción con las infraestructuras para la circulación de vehículos



### Satisfacción con los intercambiadores de transporte

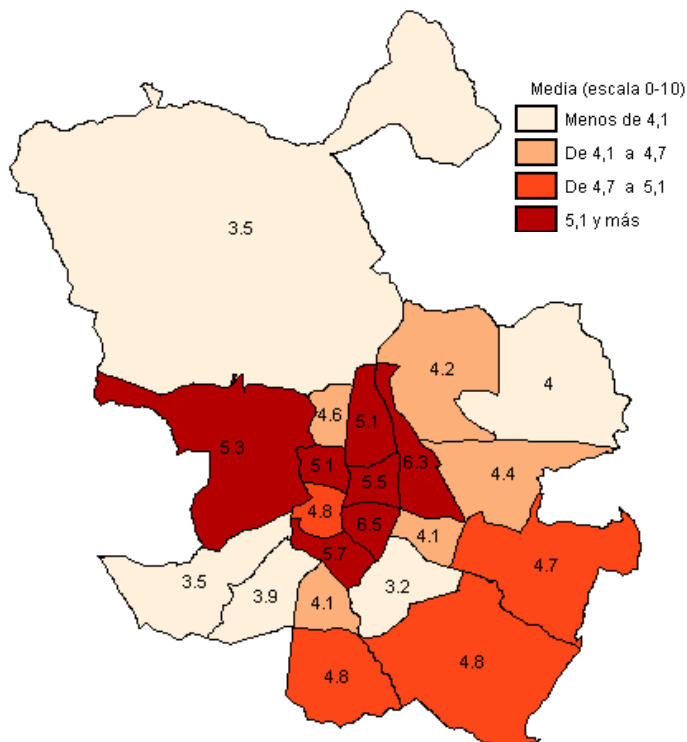


### Satisfacción con las vías ciclistas

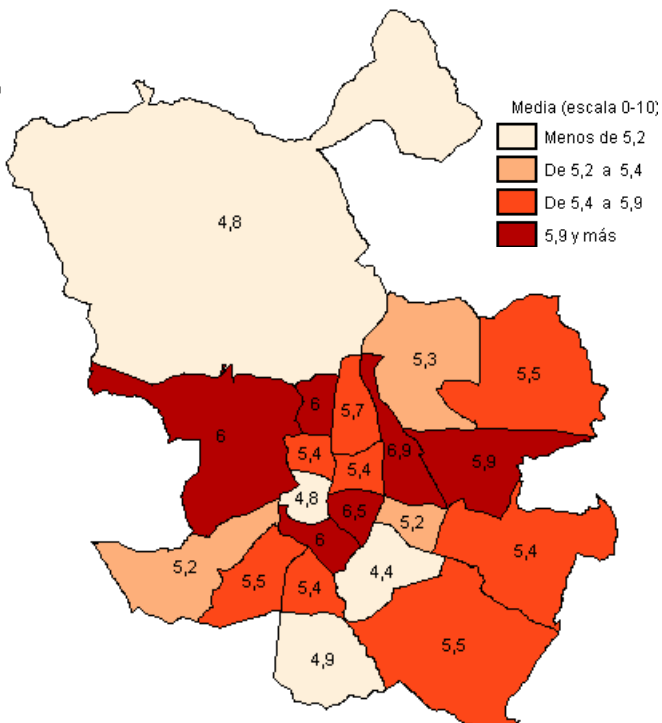




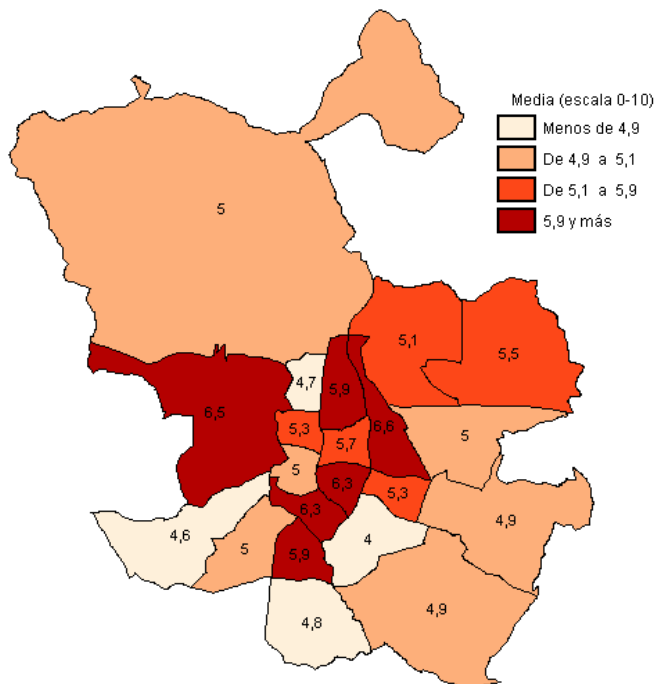
Satisfacción con el SER según distrito de residencia



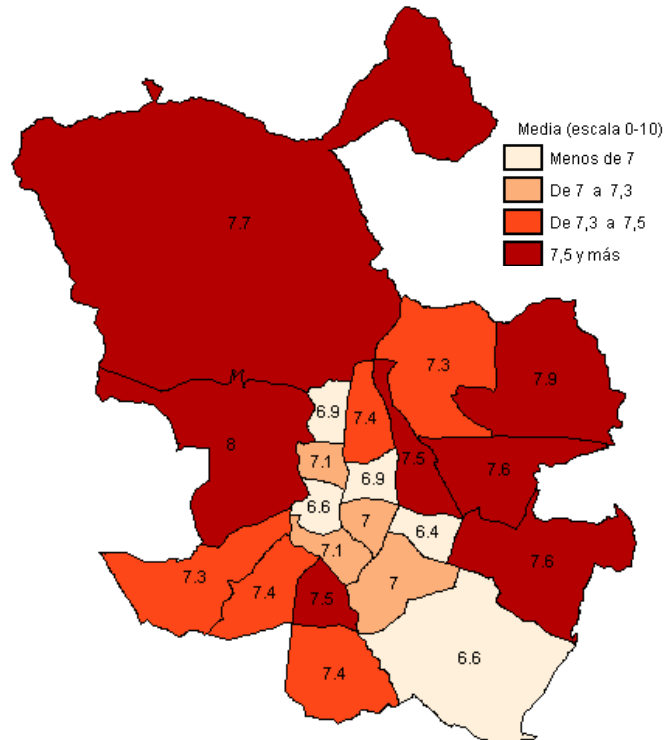
Satisfacción con los aparcamientos públicos municipales según distrito de residencia



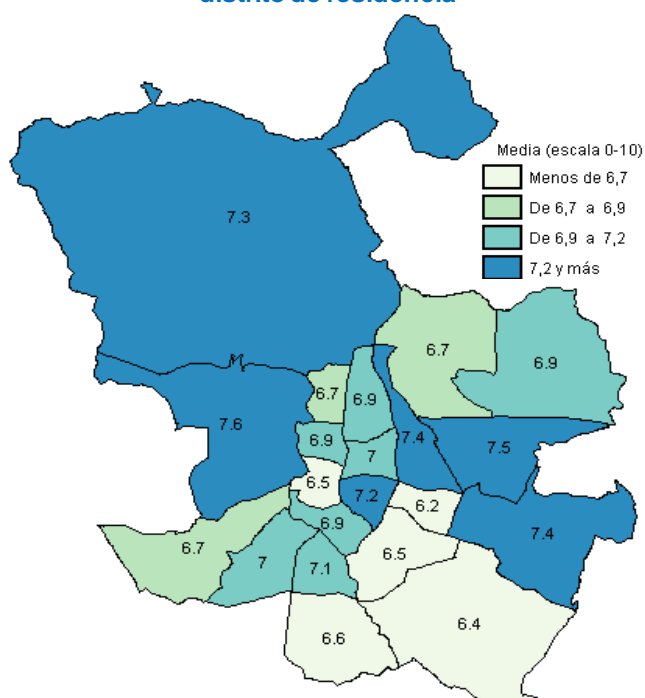
Satisfacción con los aparcamientos para residentes



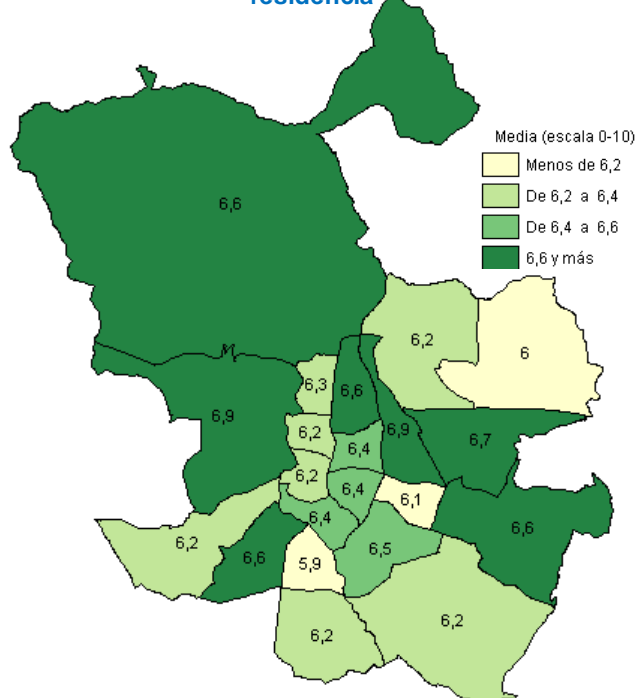
Satisfacción con el Metro según lugar de residencia



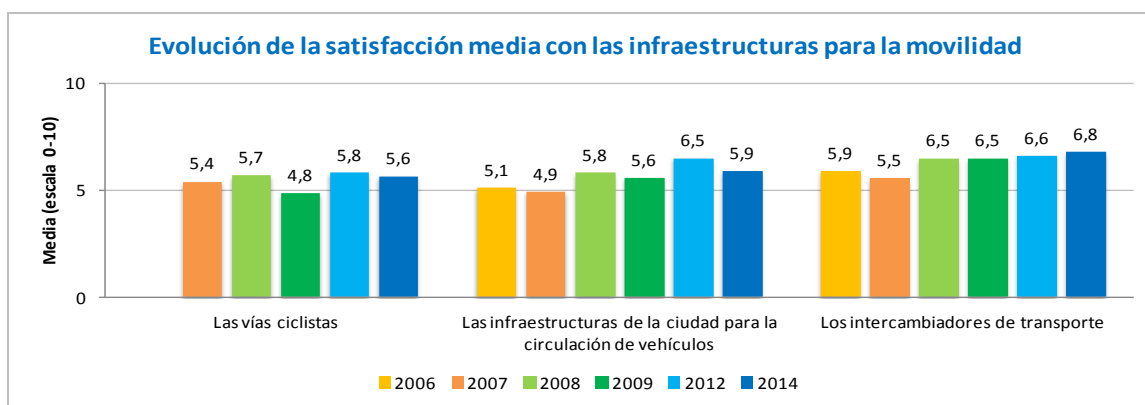
### Satisfacción con los autobuses de la EMT según distrito de residencia



### Satisfacción con el servicio de taxi por distrito de residencia



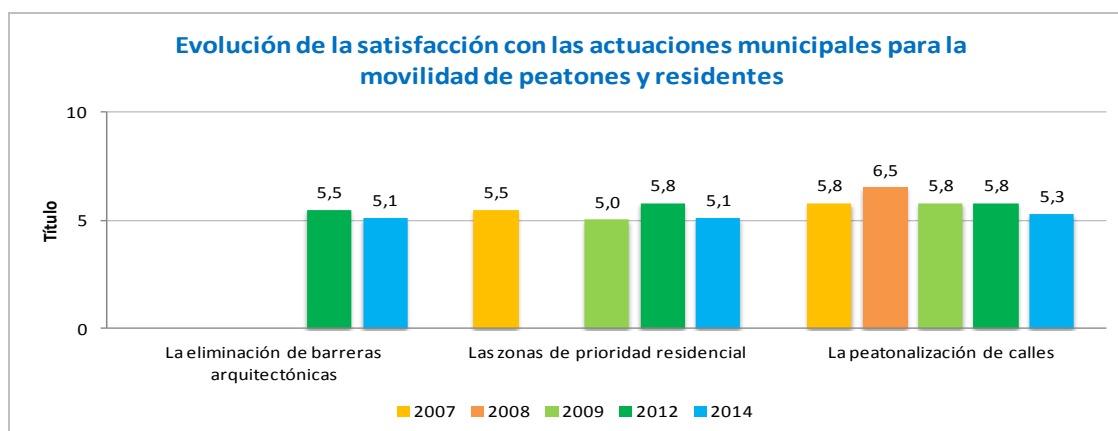
- La evolución de la serie disponible de satisfacción con las infraestructuras para la movilidad sigue una tendencia ascendente en los intercambiadores de transportes y en las infraestructuras para la circulación. Sin embargo, la satisfacción con las vías ciclistas tiene una trayectoria más estable, a pesar de que el año 2009 la satisfacción estuvo por debajo de 5 puntos.



Nota: En el año 2012 se cambió la escala de medida de la satisfacción con los servicios, pasando de una escala semántica (muy satisfecho/a, bastante satisfecho/a, poco satisfecho/a, nada satisfecho/a) a una escala numérica de 0 a 10. A efectos de la comparación que se presenta, el indicador de los años 2006-2009 es un indicador sintético calculado en escala 0 a 10, mientras que los años 2012 y 2014 se trata de una media en escala 0 a 10.

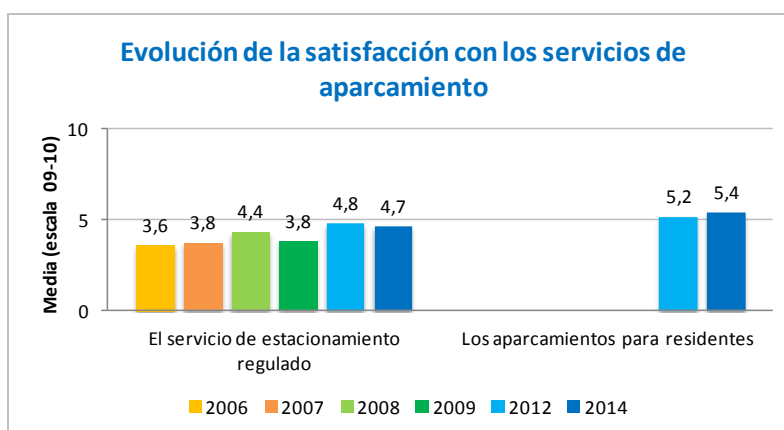
- La evolución de la satisfacción en las tres actuaciones para la mejorar la movilidad de peatones y residentes sigue una tendencia al descenso. En el caso de la eliminación de barreras, sólo existe un dato retrospectivo, el de 2012, pero se observa una ligera bajada. Las zonas de prioridad residencial, se incluyeron por primera vez en la encuesta

de 2007 y, desde entonces, se ha registrado un descenso, aunque con altibajos. Finalmente, la peatonalización de las calles muestra una tendencia más estable, aunque ligeramente descendente.

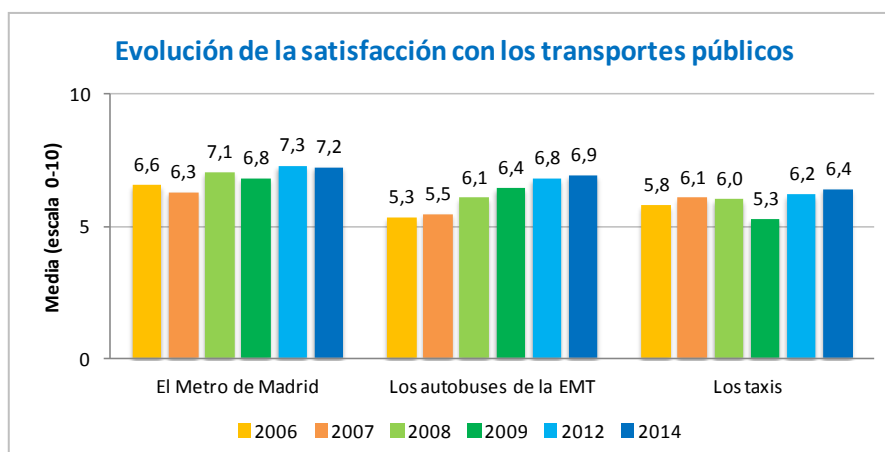


Nota: En el año 2012 se cambió la escala de medida de la satisfacción con los servicios, pasando de una escala semántica (muy satisfecho/a, bastante satisfecho/a, poco satisfecho/a, nada satisfecho/a) a una escala numérica de 0 a 10. A efectos de la comparación que se presenta, el indicador de los años 2006-2009 es un indicador sintético calculado en escala 0 a 10, mientras que los años 2012 y 2014 se trata de una media en escala 0 a 10.

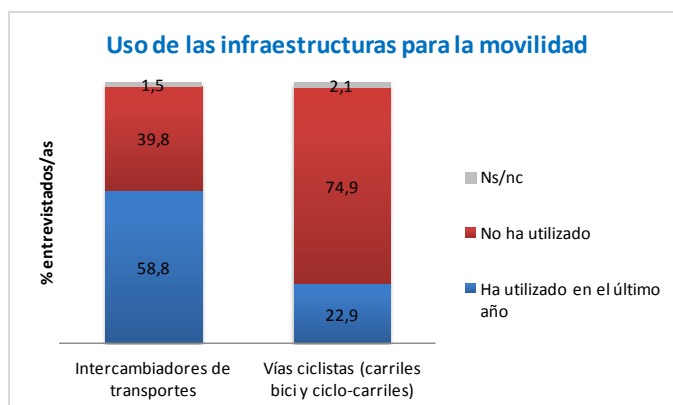
- La satisfacción con el estacionamiento regulado (SER), sin embargo, está por debajo de 5, aunque con una tendencia creciente si se observa la serie desde 2006.



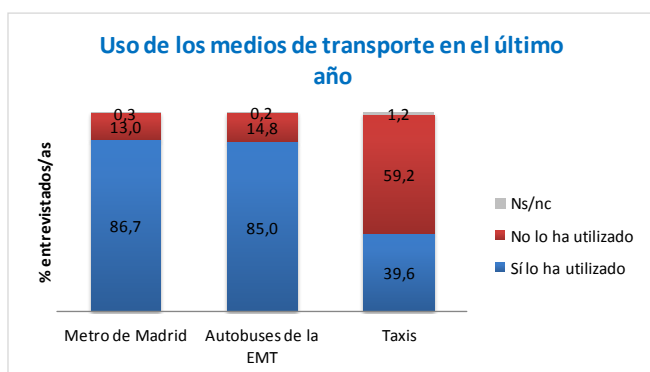
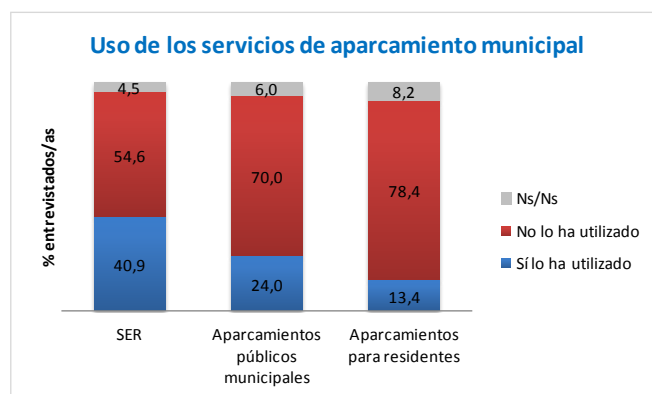
- La satisfacción con el metro de Madrid es la más elevada de los tres tipos de transporte evaluados, no obstante, ha descendido ligeramente respecto a 2012, después de una trayectoria creciente desde 2006.



- Los intercambiadores de transportes han sido utilizados por un elevado porcentaje de ciudadanos en el último año (58,8%).

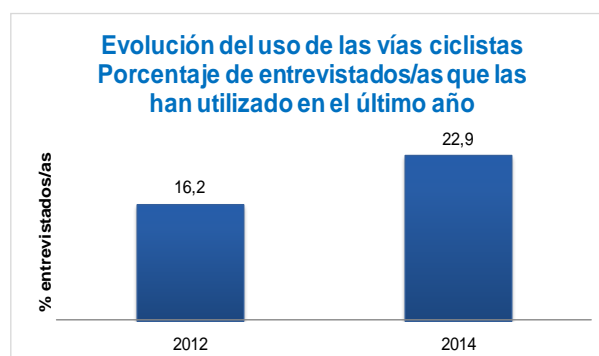


- En cuanto al uso de los servicios de aparcamiento, el SER es el más utilizado, puesto que el 40,9% ha hecho uso de este servicio en el último año. Los aparcamientos públicos, por su parte, han sido utilizados por el 24% de los ciudadanos, un porcentaje algo inferior al que se registra en la ciudad de Barcelona. Finalmente, el 13,4% ha utilizado los aparcamientos para residentes.

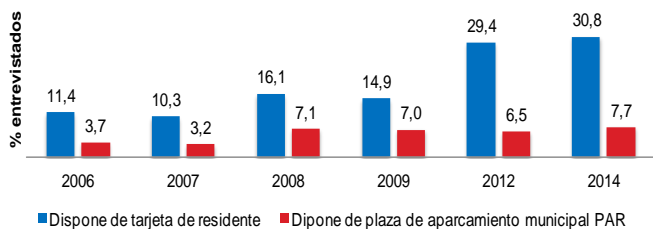


- El Metro y el autobús urbano son los principales medios de transporte público de la ciudad, por ello son intensamente utilizados por la gran mayoría de los madrileños.

- Las vías ciclistas las han utilizado algo más de la quinta parte de los ciudadanos (22,9%), habiéndose incrementado esta proporción de forma sustancial respecto a 2012.



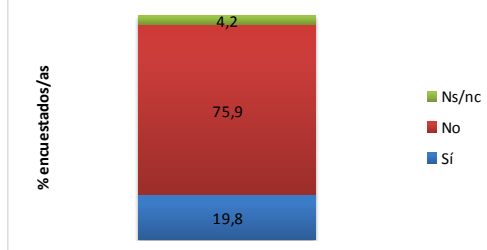
### Evolución de la disposición de tarjeta de residente y de plaza de aparcamiento PAR



- Una cuarta parte de los entrevistados (19,8%) han requerido en el último año los servicios de los agentes de movilidad. En este caso, la satisfacción es algo menor (5,4), que la de aquellos que nos los han requerido (5,8).

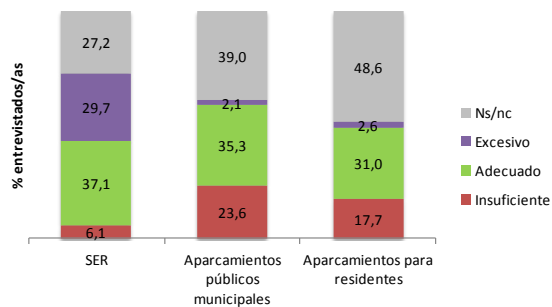
- El porcentaje de entrevistados que dicen disponer de tarjeta de residente no ha dejado de crecer desde el año 2006. La disposición de plaza de aparcamiento para residentes alcanza en 2014 a un 7,7% de los entrevistados, y se viene manteniendo bastante estable desde 2008

### ¿Ha requerido los servicios de los agentes de movilidad en el último año?



- Las opiniones sobre el servicio de estacionamiento regulado, sin embargo, son muy diferentes, ya que un 29,7% de los entrevistados/as cree que su número es excesivo, en tanto que sólo el 6,1% opina que son insuficientes.

### Valoración de la suficiencia de los servicios de aparcamiento: ¿considera que el número que hay es...?

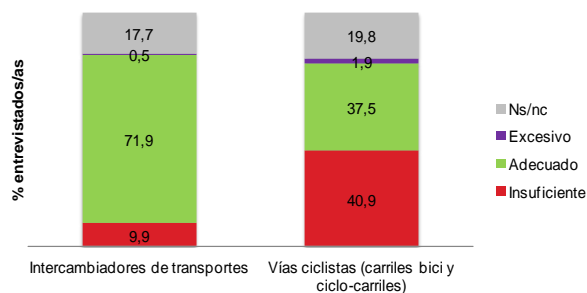


### Evolución del porcentaje de entrevistados/as que creen que el número de aparcamientos para residentes es insuficiente



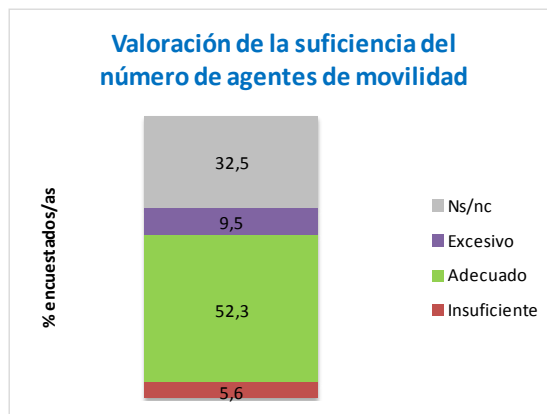
- El número de intercambiadores de transportes se considera suficiente por una amplia mayoría (71,9%). Sin embargo, el número de vías ciclistas se considera insuficiente en el 40,9% de los casos, lo que da una idea de los motivos que pueden justificar la menor satisfacción que muestran los ciudadanos hacia esta infraestructura.

### Valoración de la suficiencia del número de ...

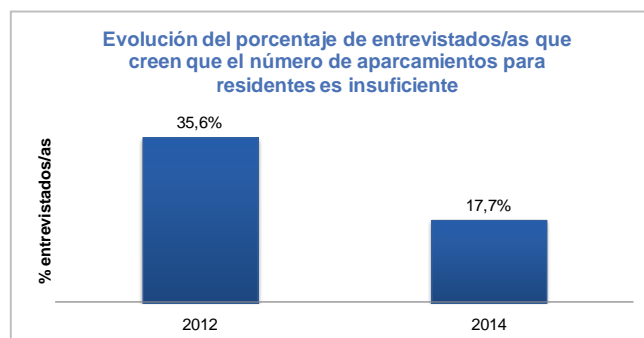
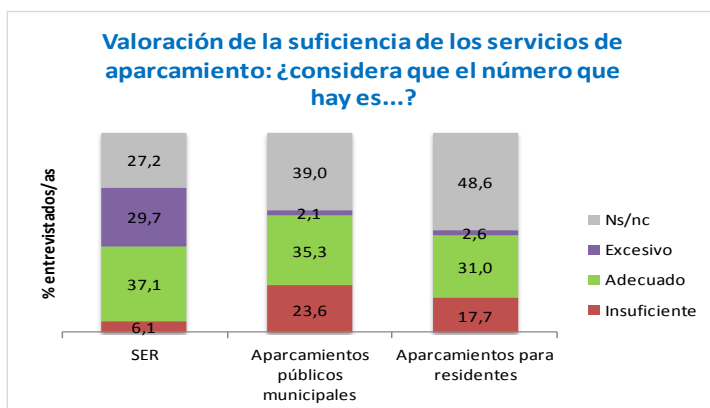




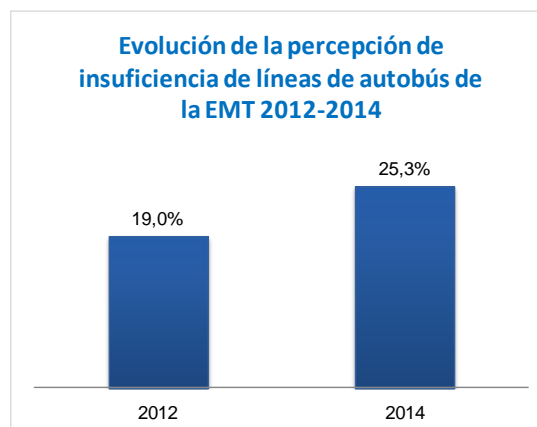
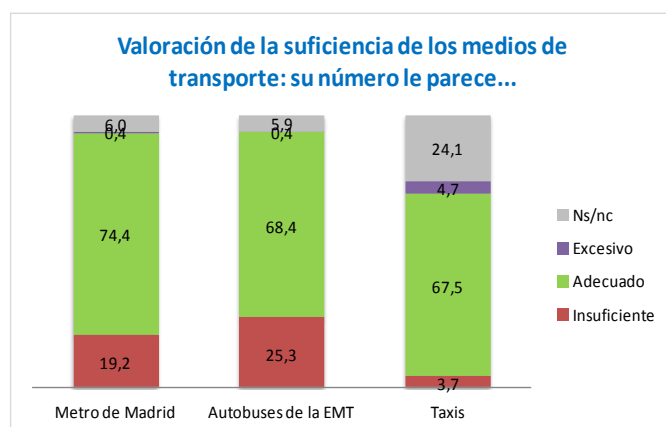
- Más de la mitad (52,3%) opina que el número de agentes de movilidad que tiene la ciudad es adecuado, si bien un 9,5% cree que es excesivo. Justamente estos últimos son los más insatisfechos, pues les puntúan con una media de 3, lo que da idea de que su menor satisfacción esté motivada en que creen que hay demasiados agentes.



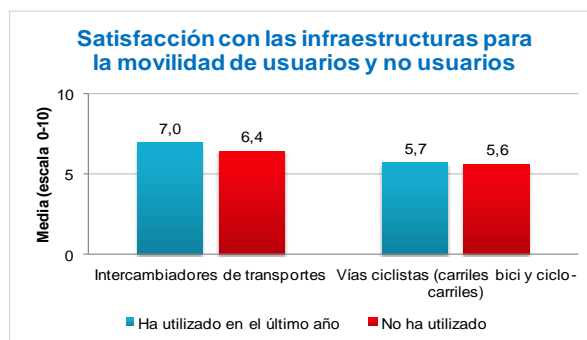
- Aunque la mayoría de los entrevistados/as no tienen una opinión formada sobre la suficiencia de aparcamientos, la percepción más representada es la de que su número es adecuado. No obstante, un 23,6% cree que hay insuficientes aparcamientos públicos municipales y un 17,7% opina que los aparcamientos para residentes son insuficientes. Esta última proporción ha descendido sustancialmente respecto a 2012, en que el 35,6% los consideraba insuficientes.



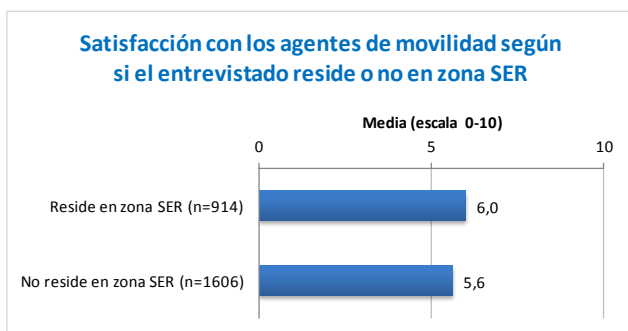
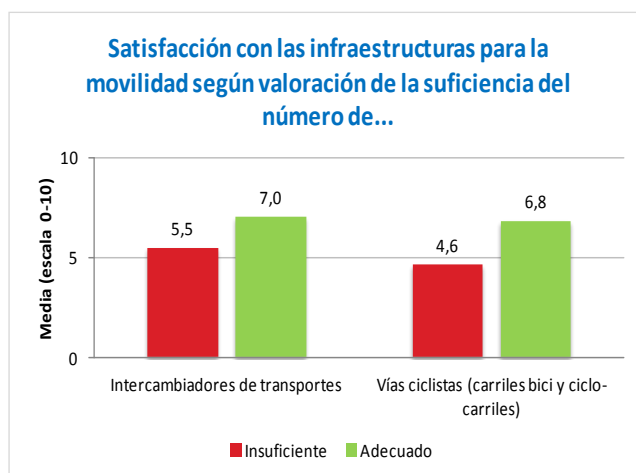
- La mayoría de los ciudadanos/as consultados creen que la cantidad de medios de transporte públicos existente es adecuada, especialmente en el caso del Metro. Sin embargo, una quinta parte en el caso del Metro, y una cuarta parte en el caso de los autobuses, opinan que su número actual es insuficiente. Esta percepción de insuficiencia ha aumentado además en el caso de los autobuses de la EMT, ya que ha pasado del 19% al 25,3% el porcentaje de ciudadanos que cree que las líneas de autobús existentes son insuficientes. No se dispone de datos comparativos para los otros dos medios. El caso del taxi es muy diferente, pues es algo mayor la percepción de que su número es excesivo (4,7%) frente a los que creen que son insuficientes (3,7%).



- La satisfacción de los usuarios de los intercambiadores de transportes es mayor que la de los ciudadanos que no los han utilizado en el último año. En el caso de las vías ciclistas, sin embargo, no influye apenas en la satisfacción el hecho de haberlas utilizado.

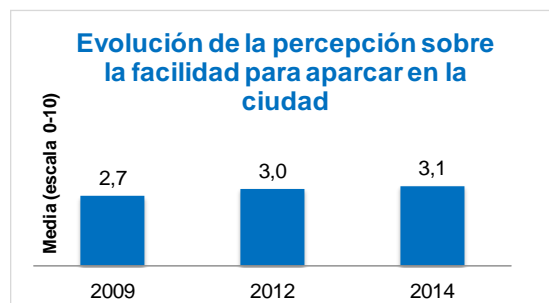


- Los ciudadanos que valoran como insuficientes las infraestructuras para la movilidad también otorgan puntuaciones más bajas a su satisfacción. En el caso de las vías ciclistas se corrobora que la insuficiencia de este tipo de infraestructuras a juicio de los ciudadanos es uno de los motivos que está detrás de su menor satisfacción.



- Los residentes en zona SER están más satisfechos con los agentes de movilidad.

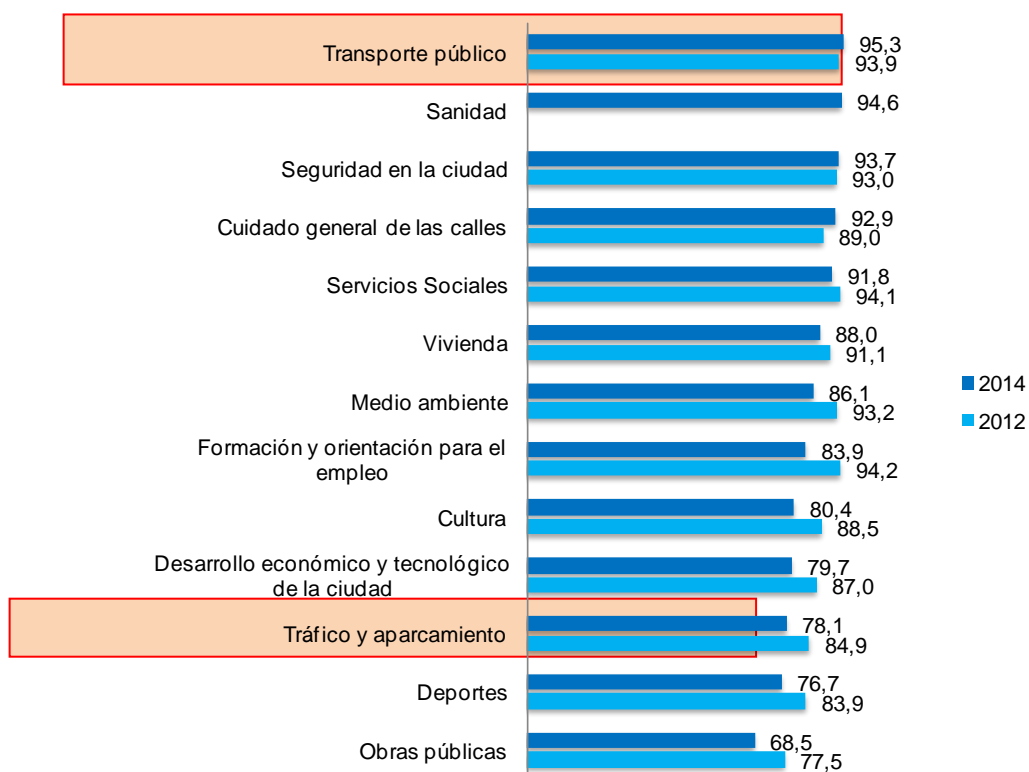
- La falta de aparcamiento es un problema muy destacado por los ciudadanos en el caso de Madrid, como ocurre en otras grandes ciudades. Por ello, la facilidad para aparcar se juzga con un valor tan bajo (media de 3,1), y con mejoras muy pequeñas en su evolución.



- El transporte público es la política más prioritaria de la ciudad desde el punto de vista del gasto, a juicio de la ciudadanía y en coherencia con la importancia que tienen en la agenda pública los problemas relacionados con el transporte público. Esta percepción ha registrado además un ligero incremento respecto al año 2012. En cambio, el

gasto destinado a tráfico y aparcamiento se considera menos importante y ha descendido en prioridad respecto a 2012, a favor de otras políticas o actuaciones municipales que tienen mayor preferencia para la ciudadanía.

### Porcentaje de entrevistados en contra de gastar menos en...



## Estudios Sectoriales

Desde el Área de Acción de Movilidad y Transportes en 2014 se han realizado tres estudios sectoriales que pueden consultarse en la página del [Observatorio de la Ciudad](http://Observatorio de la Ciudad) de la web municipal [www.madrid.es](http://www.madrid.es)

### a) Estudios de satisfacción de usuarios

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
Estudio de satisfacción de usuarios con el servicio de "Códigos azules" prestado por los Agentes de Movilidad 2014 /031/ ESU	Subdirección General de los Agentes de Movilidad. Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación. Área de Gobierno de Medioambiente y Movilidad	Valoración media en escala de 0 a 10 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción con el tiempo que ha tardado el agente en llegar : 7,4</li> <li>• Trato del agente : 8,8</li> <li>• Satisfacción global con el servicio prestado: 7,7</li> </ul>

### b) Estudios de análisis de situación y necesidades

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
Valoración y aportación de medidas e ideas fuerza del Plan de Movilidad Urbana Sostenible (PMUS) de Madrid  2014 /033/ ASN	DG de Sostenibilidad y Planificación de la Movilidad	
Estudio sobre perfiles ciclistas en la ciudad de Madrid  2014 /032/ ASN	COCA-COLA, con base en un Convenio de Colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid y dicha empresa, cuyo fin es identificar medidas de promoción del uso de la bicicleta.	Las conclusiones del estudio segmentan a la población de Madrid en tres grandes grupos en función del <b>uso de la bicicleta</b> como medio de transporte para moverse por Madrid: <b>Rejectors</b> (los que están en contra) : 29,4%, de los cuales: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Friendly tolerant: 17,3%</li> <li>• Anti bikers: 12,1%</li> </ul> <b>Potentials</b> (actualmente no usan la bici como medio de transporte pero están dispuestos a usarla): 56,7%, de los cuales: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Weak potentials (potenciales débiles): 21,3%</li> <li>• Danger concerned (dispuestos a utilizarla) : 26,2%</li> <li>• Car dependent (usuarios de bici para ocio y deporte) : 9,2%</li> </ul> <b>Urban bikers</b> (usuarios de la bicicleta como medio de transporte): 14%

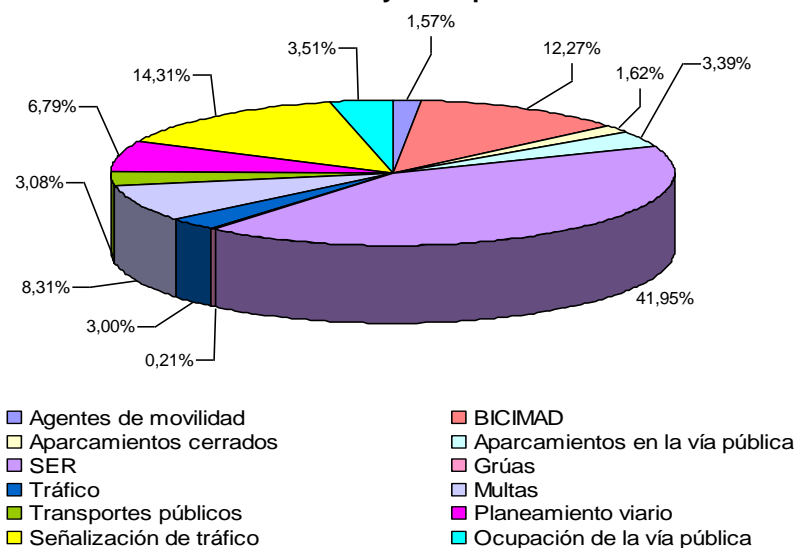
## Sugerencias y Reclamaciones

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 **35,83%** (19.610) del total de las tramitadas en 2014. (19.610 = 12.065 Movilidad, Transportes y Multas SYR + 1.218 Madrid Movilidad + 6.327 EMT). Por tipo de solicitud de las contenidas en la aplicación municipal, han sido: 2.415 sugerencias, 9.559 reclamaciones y 91 felicitaciones.

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

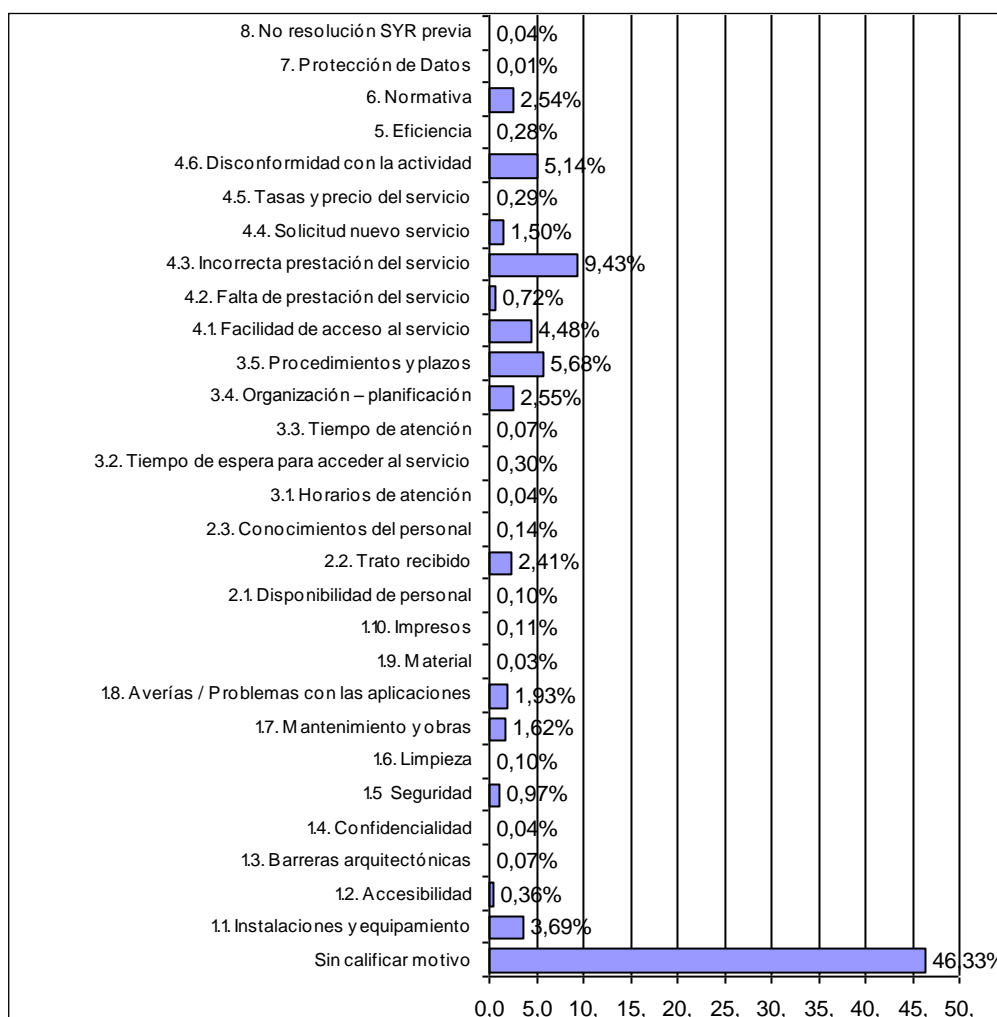
SUBMATERIA	SOLICITUDES	PORCENTAJE
Agentes de movilidad	190	1,57%
BICIMAD	1.480	12,27%
Aparcamientos cerrados	196	1,62%
Aparcamientos en la vía pública	409	3,39%
SER	5.061	41,95%
Grúas	25	0,21%
Tráfico	362	3,00%
Multas	1.003	8,31%
Transportes públicos	371	3,08%
Planeamiento viario	819	6,79%
Señalización de tráfico	1.726	14,31%
Ocupación de la vía pública	423	3,51%
<b>Total</b>	<b>12.065</b>	<b>100,00%</b>

### Movilidad y Transporte



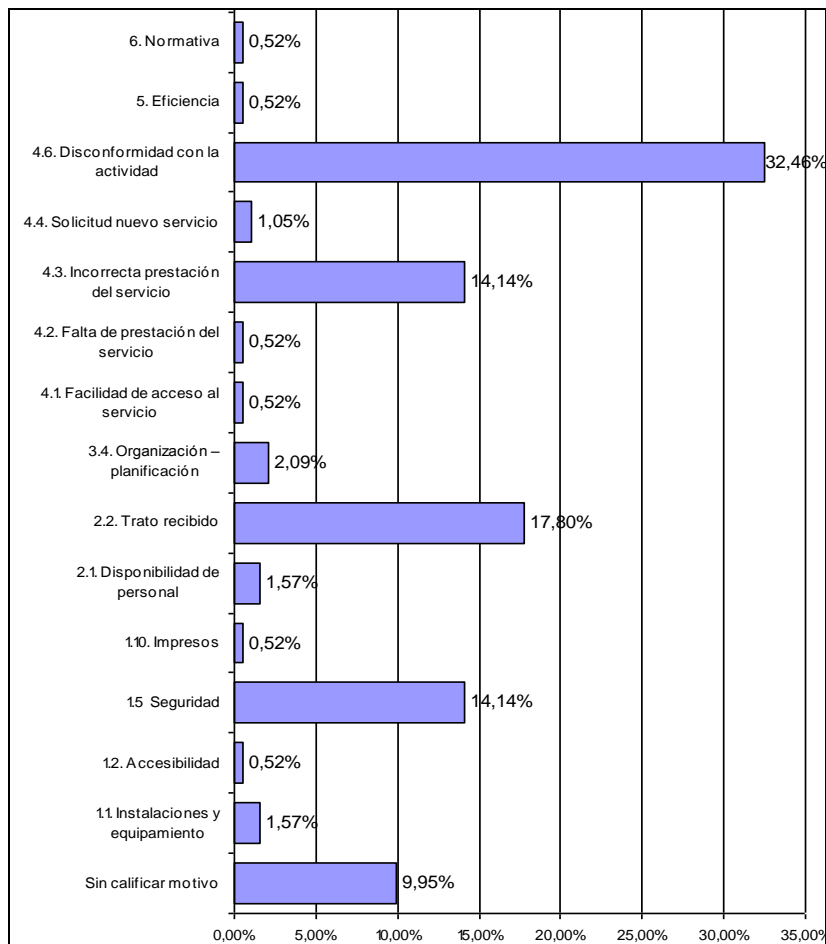
(\*) Los datos se recogen con fecha 31 de marzo de 2015.

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

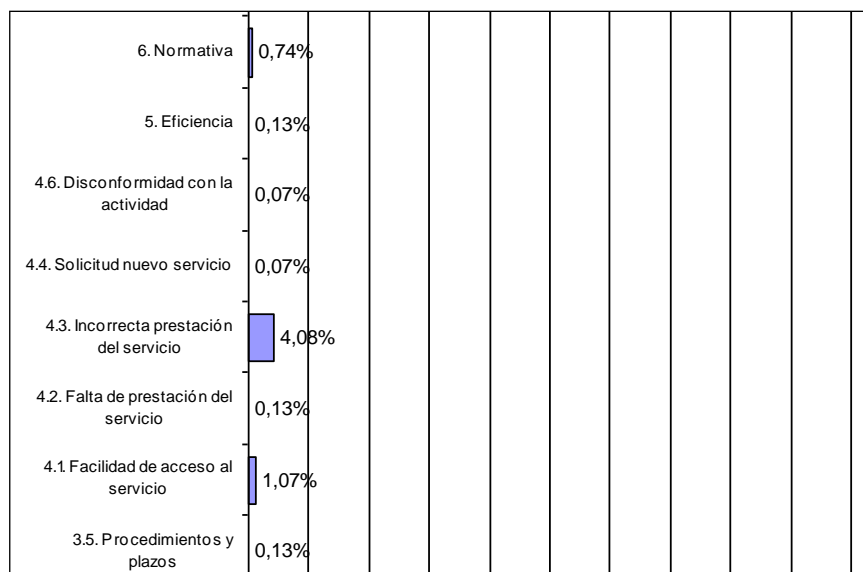


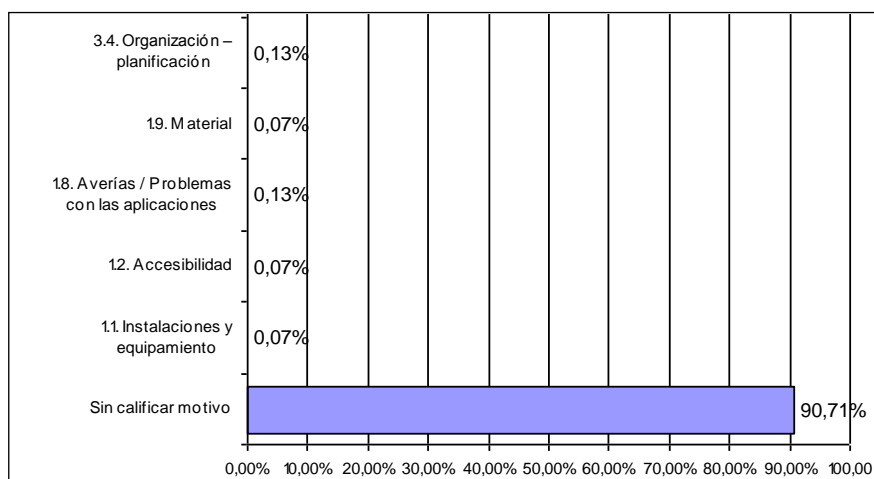
Centrándonos en las **submaterias** que han tenido más de **100 solicitudes**, los **motivos de presentación** de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR han sido los siguientes:

### Agentes de Movilidad

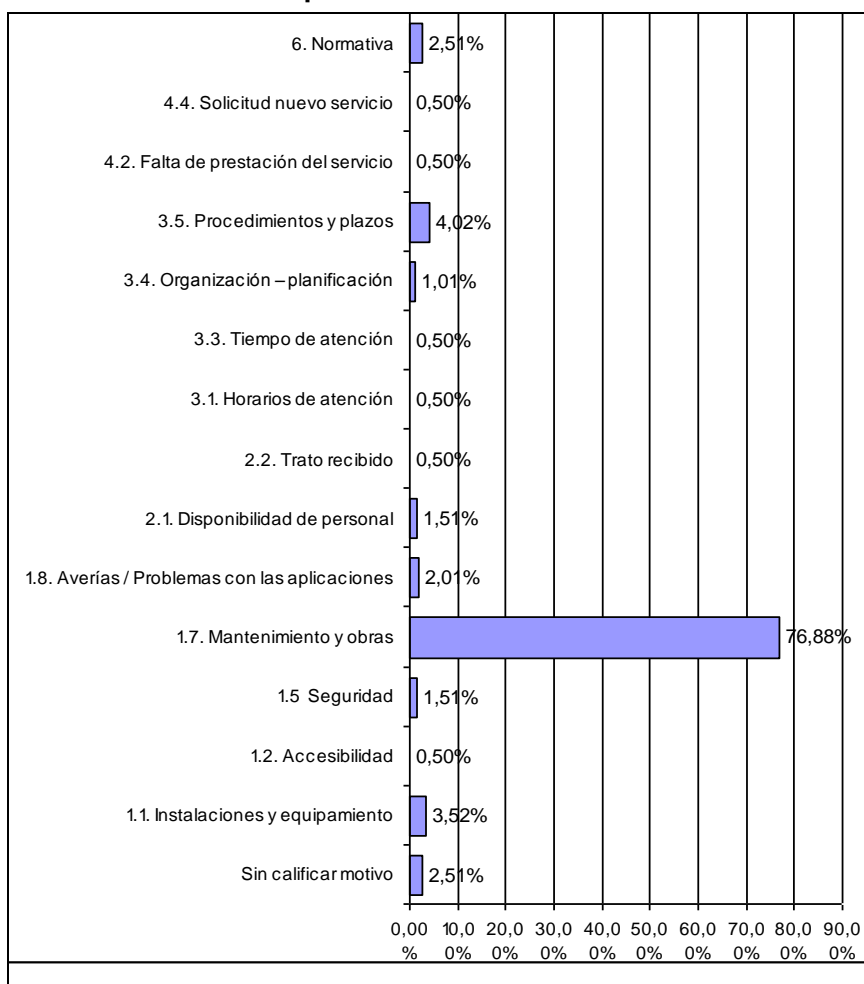


### Bicimad

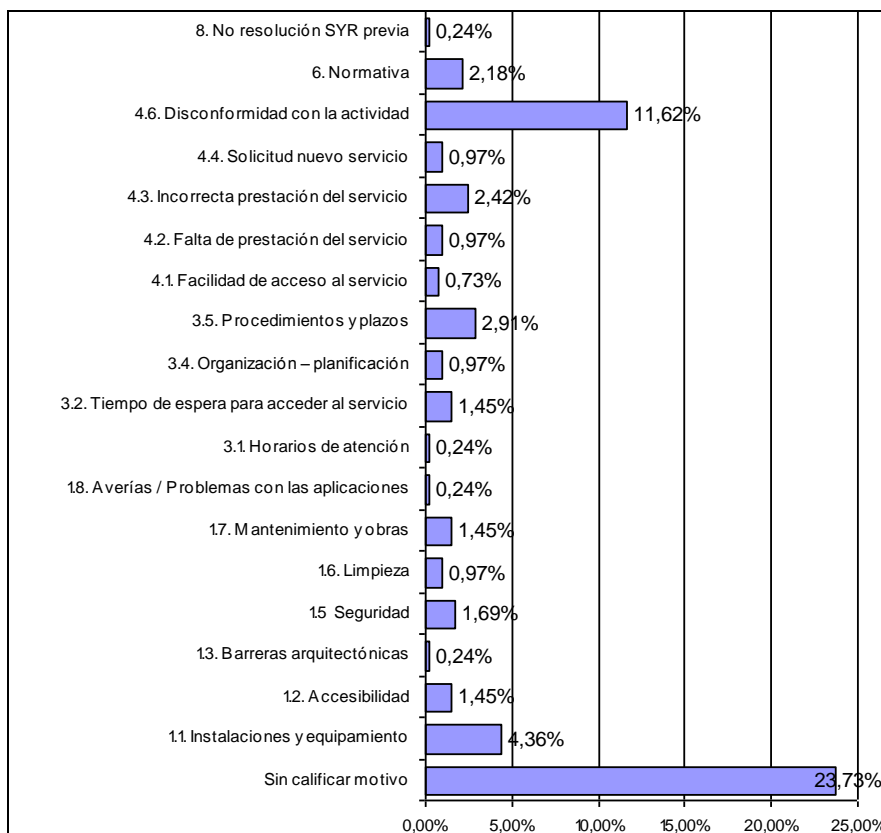




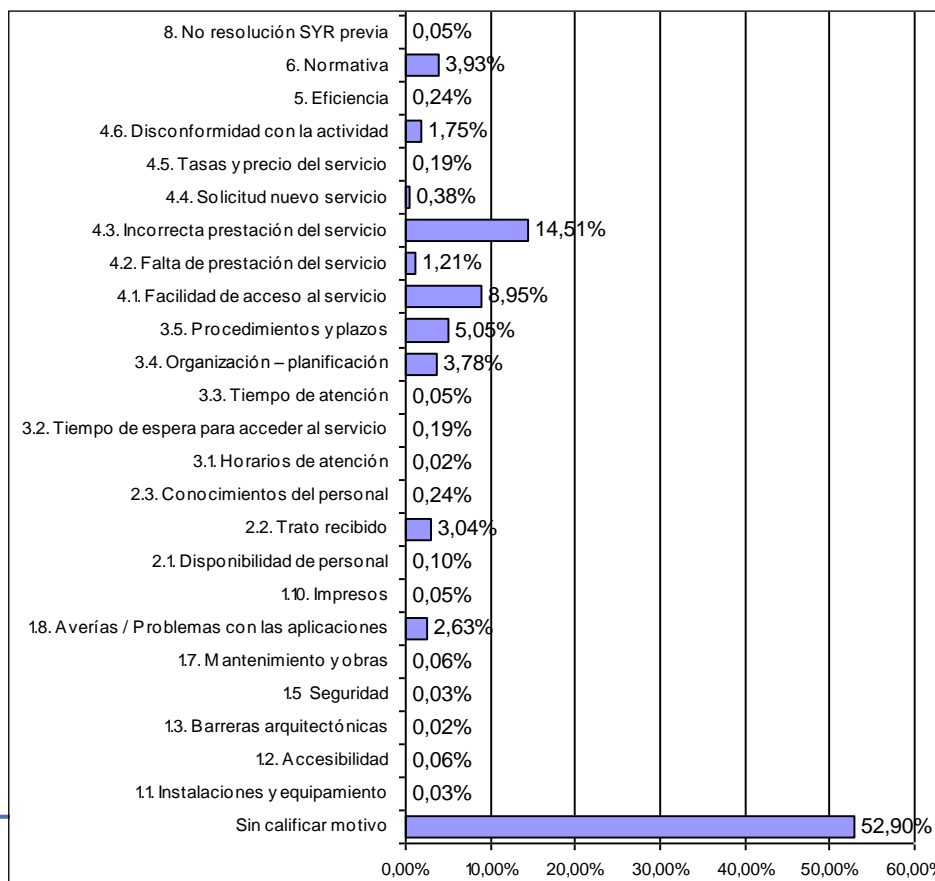
### Aparcamientos cerrados



### Aparcamientos en vía pública

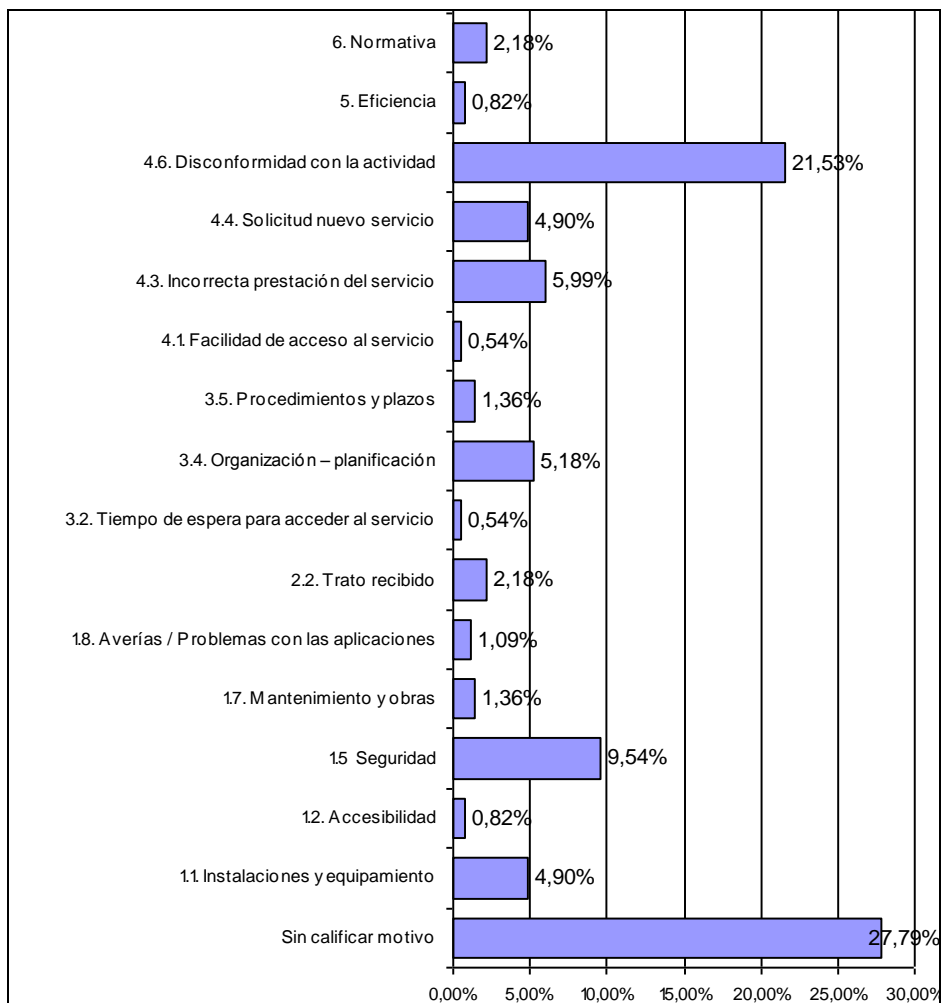


### SER

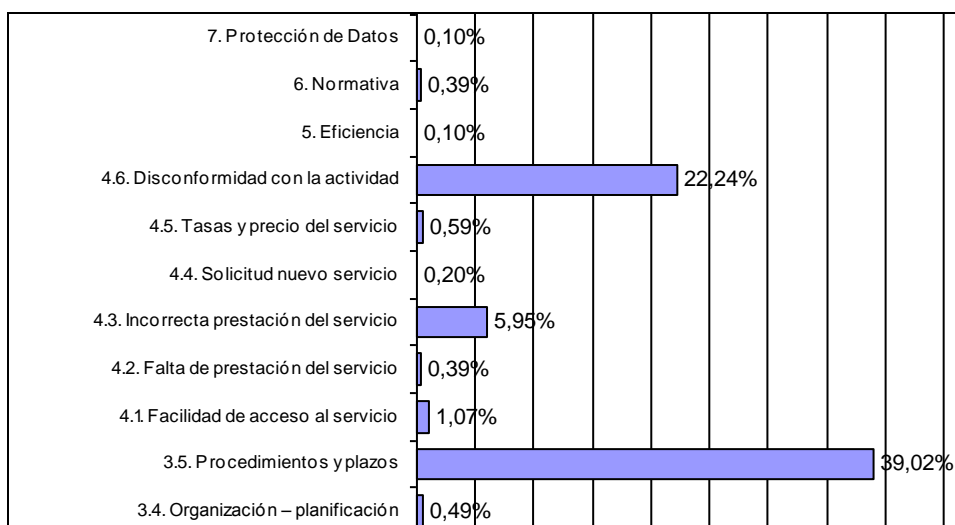


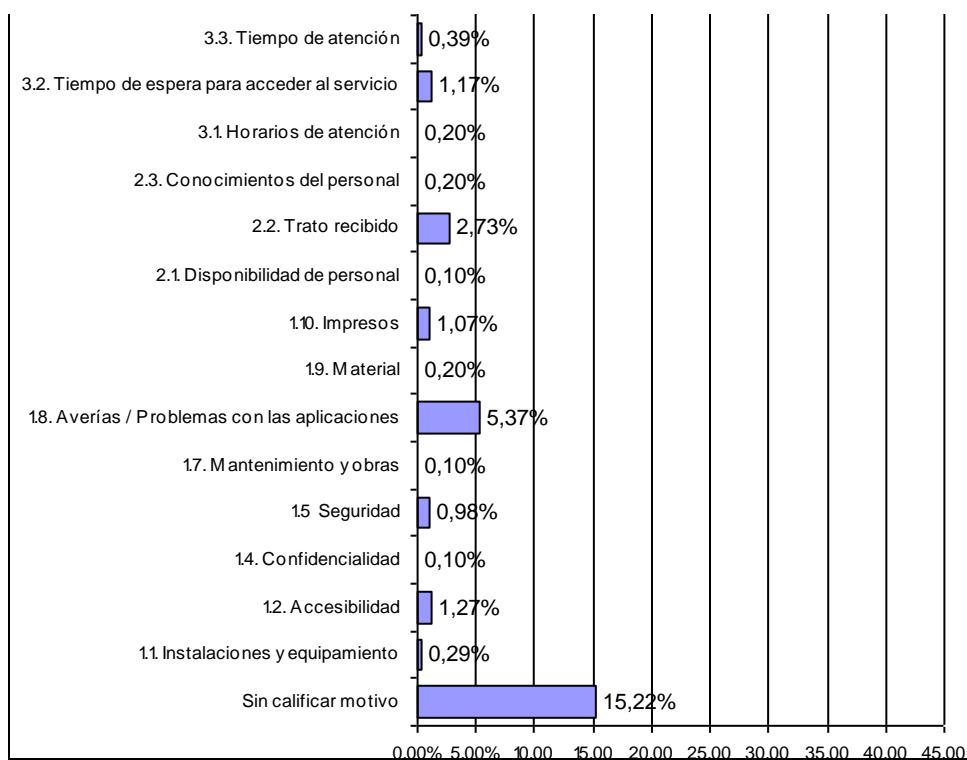


### Tráfico

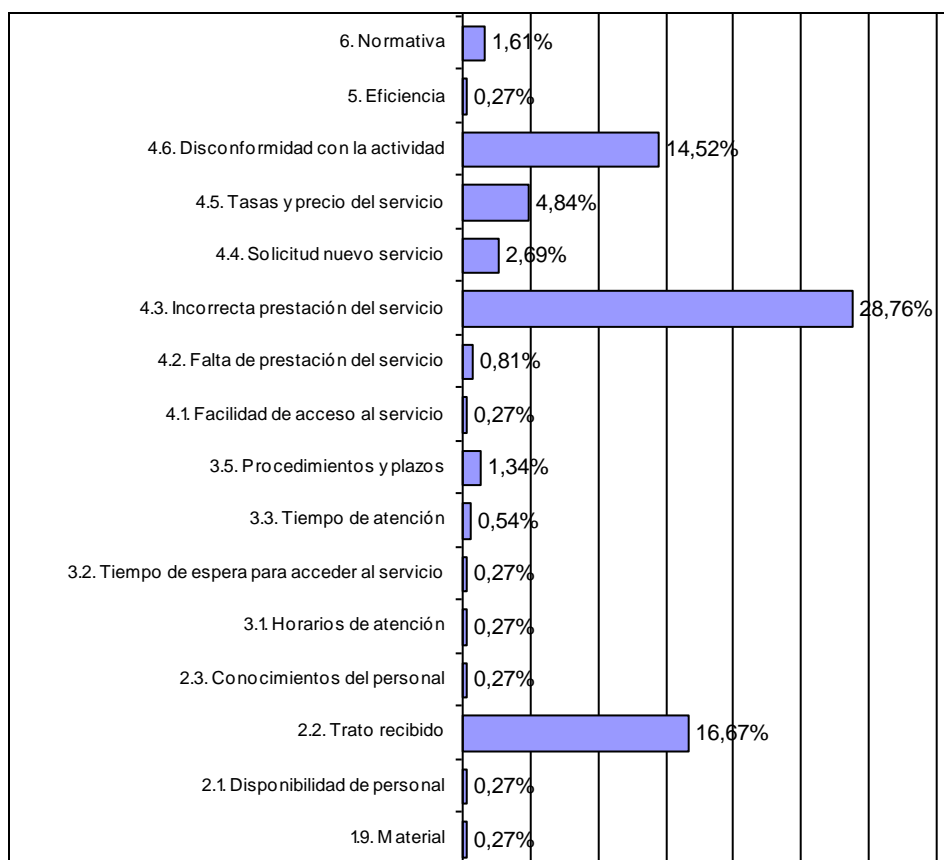


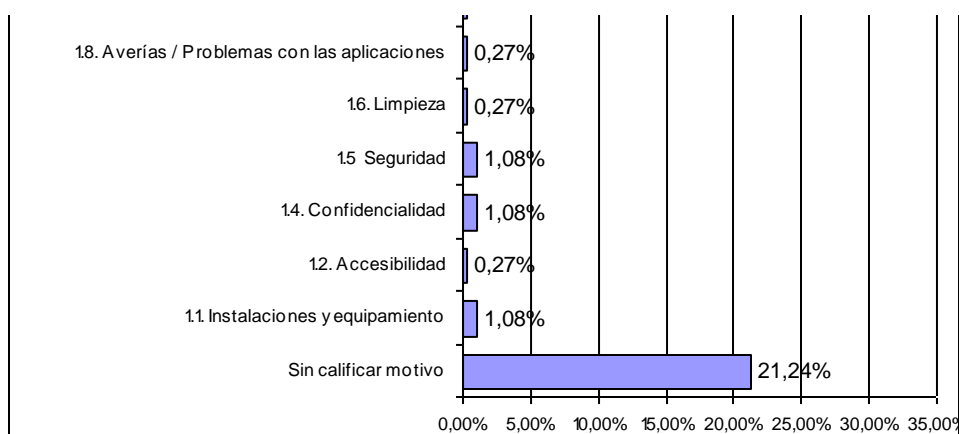
### Multas



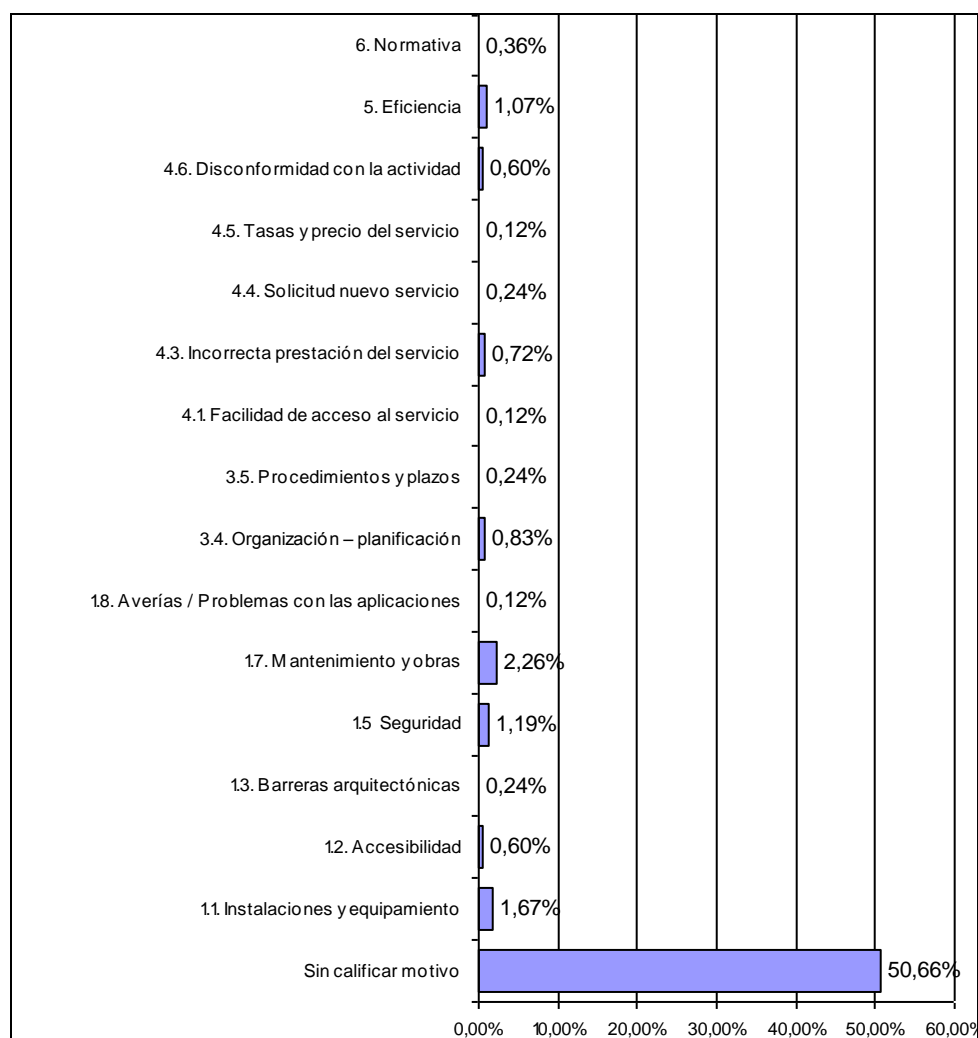


### Transportes públicos

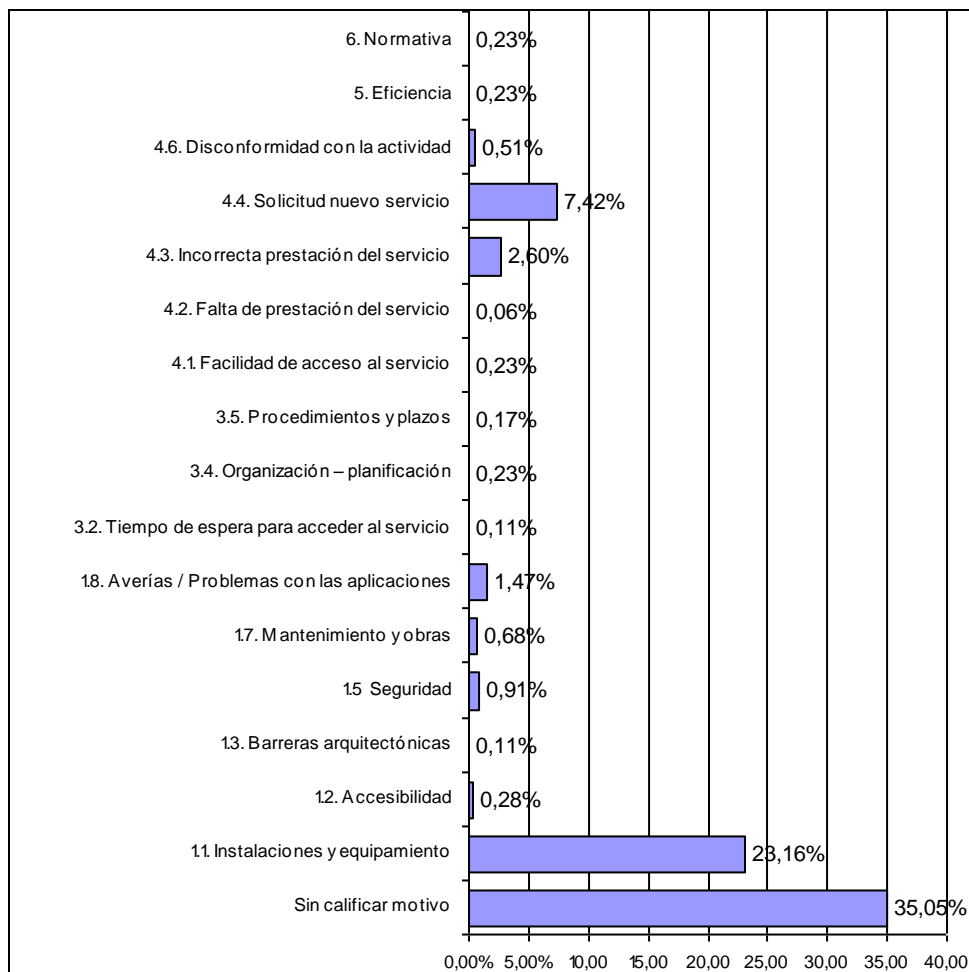




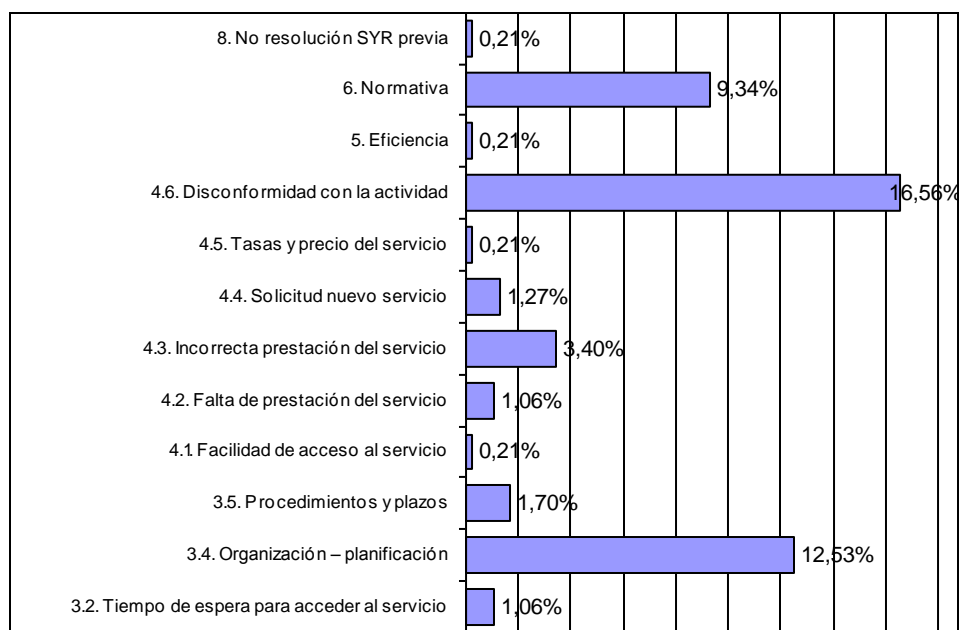
### Planeamiento viario

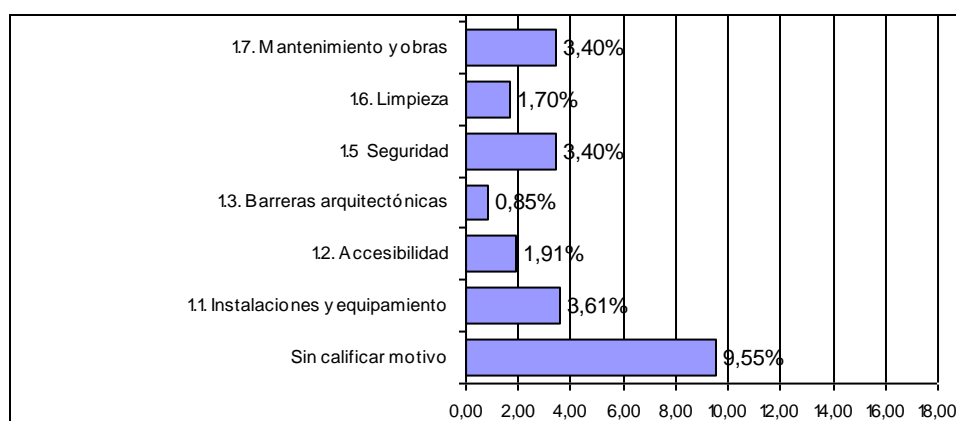


### Señalización del tráfico



### Ocupación de 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 (31/03/2015)	Total Submateria	Sin contestar	% menos 15 días	% menor o igual a 30 días
Agentes de movilidad	50,09	182	190	8	10,40%	26,01%
BICIMAD	61,24	1.367	1.480	113	20,22%	37,08%
Aparcamientos cerrados	24,11	196	196	0	32,65%	80,10%
Aparcamientos en la vía pública	57,33	376	409	33	23,91%	32,30%
SER	93,79	4.236	5.061	825	5,19%	11,47%
Grúas	24,99	24	25	1	45,83%	79,17%
Tráfico	48,49	336	362	26	15,73%	32,58%
Multas	27,09	972	1.003	31	43,87%	65,16%
Transportes públicos	37,50	363	371	8	20,74%	54,49%
Planeamiento viario	85,14	667	819	152	3,54%	6,58%
Señalización de tráfico	73,39	1.554	1.726	172	5,60%	17,94%
Ocupación de la vía pública	40,75	408	423	15	34,92%	49,50%

## 2.1.1. Relación con la Ciudadanía

Ámbito de actuación y recursos	Ámbito de actuación	Estructura orgánica	Presupuesto
Principales indicadores	Indicadores estratégicos		Indicadores de acción
Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	Compromisos de Calidad (Cartas de Servicios)	Opinión de la Ciudadanía	Sugerencias y Reclamaciones



### 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 2014



### Presupuesto del Área de Acción “Relación con la Ciudadanía”

Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Relación con la Ciudadanía en 2014	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	31.293.949,16
Empresas Municipales	
<b>Total Ayto, OOAA y Emp Mpales</b>	<b>31.293.949,16</b>
Eliminaciones	-516,04
<b>Total consolidado</b>	<b>31.293.433,13</b>

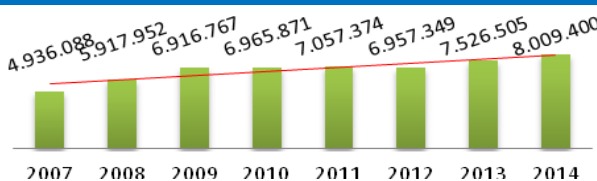

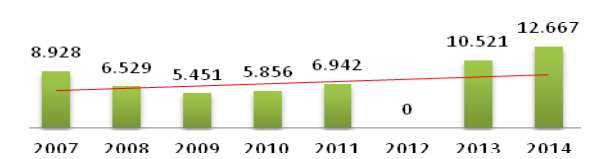
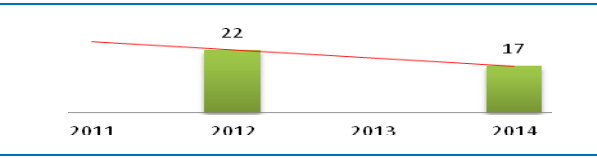
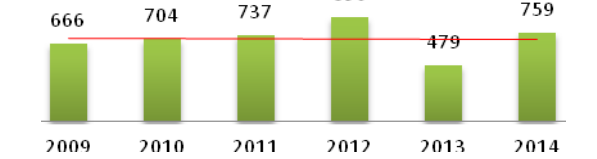
**Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayto de Madrid y los OOAA por programas presupuestarios para “Relación con la Ciudadanía”. Datos consolidados con eliminaciones a Empresas**

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con progr. prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
<b>93100</b>	DIREC.Y GEST ADMTVA. ECONOM, HDA. Y ADMÓN. PÚBLICA	1.398.945,65		
<b>91209</b>	ÁREA DE GOB. DE ECONOMÍA,HACIENDA Y ADMÓN. PÚBLICA	36.263,16		
<b>23000</b>	DIREC.Y GEST.ADMTVA FAMILIA, SERV.SOC.Y PART.CIUD.	852.432,52	-516,0	
<b>91208</b>	ÁREA DE GOB. DE FAMILIA, SERV.SOC.Y	41.477,72		

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con progr. prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
	PARTIC.CIUDAD.			
<b>9240I</b>	PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y VOLUNTARIADO	3.792.238,15		
<b>9250I</b>	ATENCIÓN AL CIUDADANO Y SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	25.172.591,97		
<b>Total Relación con la Ciudadanía</b>		<b>31.293.949,16</b>	<b>-516,04</b>	<b>0,00</b>

## Principales indicadores

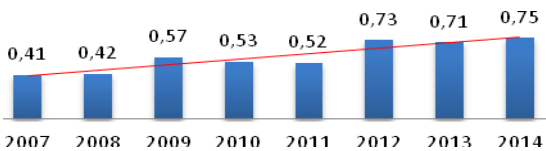
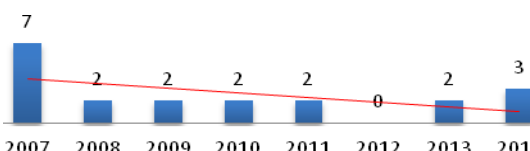
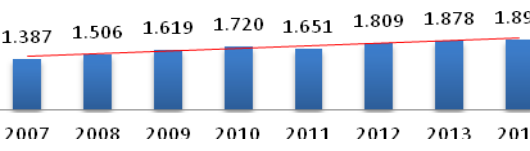
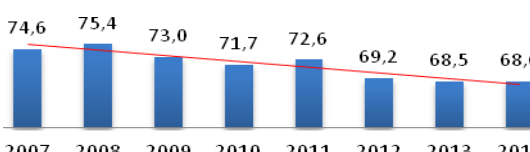
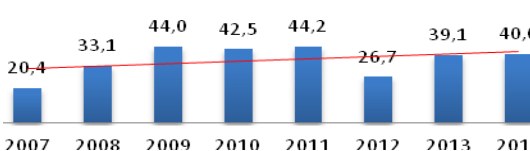
### Indicadores Estratégicos

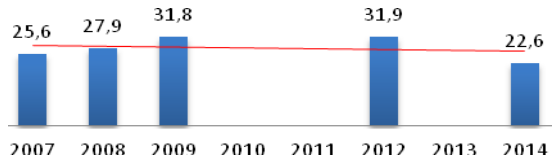
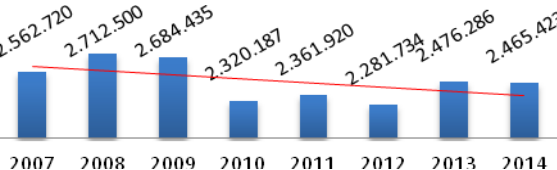
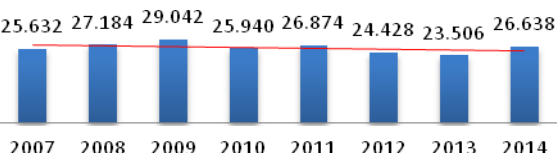
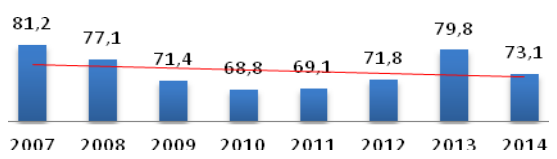
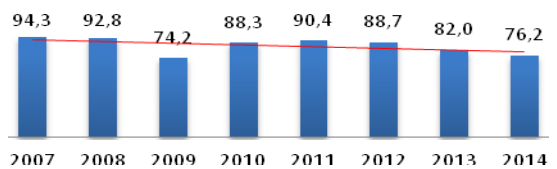
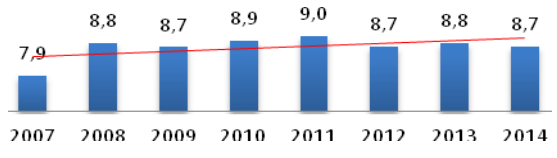
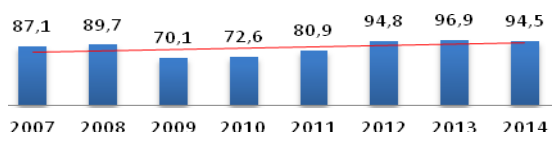
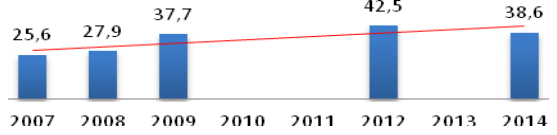
EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO		
<b>CIUDAD BIEN GOBERNADA</b>	<b>Consolidar una relación con el ciudadano accesible y proactiva</b>		
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Servicios telemáticos, presenciales y t+ telefónicos realizados por LíneaMadrid	Total de personas atendidas	GM	
Satisfacción de los usuarios de los servicios de atención al ciudadano de LíneaMadrid.	Media (escala 0-10)	GM	
<b>CIUDAD BIEN GOBERNADA</b>	<b>Fortalecer la sociedad civil consolidando el modelo participativo de gobierno de la ciudad</b>		
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Participación en las consultas ciudadanas.	Total de participantes	C	
Grado de interés en participar en los asuntos municipales.	Porcentaje de ciudadanos	C	
Actuaciones ejecutadas en los Planes de Barrio.	Total de actuaciones ejecutadas	GM	

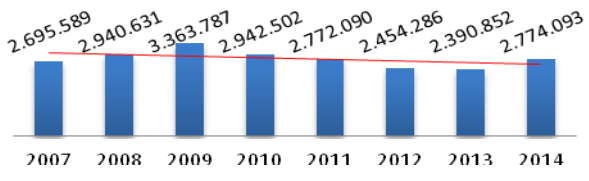
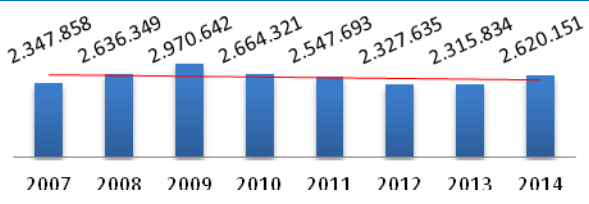
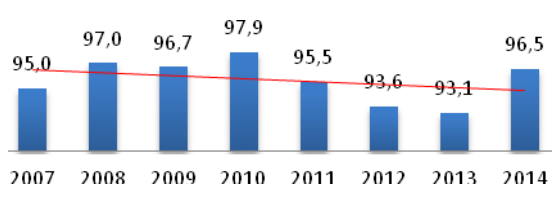
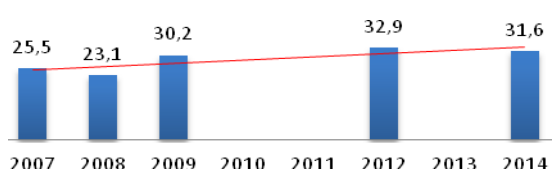
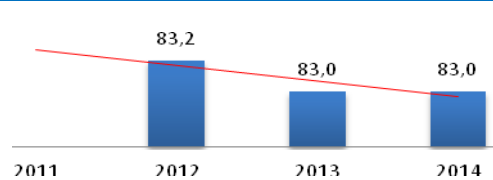
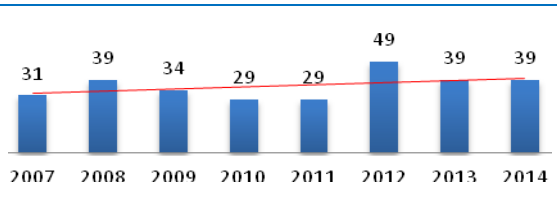


Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal

### Indicadores de Acción

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Relación con la Ciudadanía.	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>0,41</td><td>0,42</td><td>0,57</td><td>0,53</td><td>0,52</td><td>0,73</td><td>0,71</td><td>0,75</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	0,41	0,42	0,57	0,53	0,52	0,73	0,71	0,75
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	0,41	0,42	0,57	0,53	0,52	0,73	0,71	0,75													
Órganos estables de participación ciudadana.	Total de órganos	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>67</td><td>70</td><td>72</td><td>51</td><td>52</td><td>52</td><td>52</td><td>52</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	67	70	72	51	52	52	52	52
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	67	70	72	51	52	52	52	52													
Procesos de participación ciudadana.	Total de procesos	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>7</td><td>2</td><td>2</td><td>2</td><td>2</td><td>0</td><td>2</td><td>3</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	7	2	2	2	2	0	2	3
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	7	2	2	2	2	0	2	3													
Planes de barrio activos concertados con el movimiento vecinal.	Total de planes	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>16</td><td>16</td><td>16</td><td>21</td><td>14</td><td>21</td></tr> </table>	Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	16	16	16	21	14	21				
Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014															
Valor	16	16	16	21	14	21															
Entidades ciudadanas registradas.	Total de entidades	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>1.894</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	1.387	1.506	1.619	1.720	1.651	1.809	1.878	1.894
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	1.387	1.506	1.619	1.720	1.651	1.809	1.878	1.894													
Porcentaje de entidades ciudadanas declaradas de utilidad pública.	Porcentaje de asociaciones	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>68,6</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	74,6	75,4	73,0	71,7	72,6	69,2	68,5	68,6
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	74,6	75,4	73,0	71,7	72,6	69,2	68,5	68,6													
Porcentaje de entidades subvencionadas para el fomento de la participación ciudadana.	Porcentaje de asociaciones	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>40,0</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	20,4	33,1	44,0	42,5	44,2	26,7	39,1	40,0
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	20,4	33,1	44,0	42,5	44,2	26,7	39,1	40,0													

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
<b>Impacto de las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid.</b>	Porcentaje de ciudadanos	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>25,6</td><td>27,9</td><td>31,8</td><td></td><td></td><td>31,9</td><td></td><td>22,6</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Porcentaje	25,6	27,9	31,8			31,9		22,6
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Porcentaje	25,6	27,9	31,8			31,9		22,6													
<b>Atenciones realizadas por las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid.</b>	Total de personas atendidas	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Total personas</th><td>2.562.720</td><td>2.712.500</td><td>2.684.435</td><td>2.320.187</td><td>2.361.920</td><td>2.281.734</td><td>2.476.286</td><td>2.465.423</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Total personas	2.562.720	2.712.500	2.684.435	2.320.187	2.361.920	2.281.734	2.476.286	2.465.423
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Total personas	2.562.720	2.712.500	2.684.435	2.320.187	2.361.920	2.281.734	2.476.286	2.465.423													
<b>Atención realizada en lenguas extranjeras en Línea Madrid.</b>	Total de personas atendidas	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Total personas</th><td>25.632</td><td>27.184</td><td>29.042</td><td>25.940</td><td>26.874</td><td>24.428</td><td>23.506</td><td>26.638</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Total personas	25.632	27.184	29.042	25.940	26.874	24.428	23.506	26.638
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Total personas	25.632	27.184	29.042	25.940	26.874	24.428	23.506	26.638													
<b>Gestiones realizadas en menos de 5 minutos en las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid.</b>	Porcentaje de gestiones	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>81,2</td><td>77,1</td><td>71,4</td><td>68,8</td><td>69,1</td><td>71,8</td><td>79,8</td><td>73,1</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Porcentaje	81,2	77,1	71,4	68,8	69,1	71,8	79,8	73,1
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Porcentaje	81,2	77,1	71,4	68,8	69,1	71,8	79,8	73,1													
<b>Porcentaje de ciudadanos atendidos en 10 minutos o menos en las OACs Línea Madrid.</b>	Porcentaje de personas atendidas	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>94,3</td><td>92,8</td><td>74,2</td><td>88,3</td><td>90,4</td><td>88,7</td><td>82,0</td><td>76,2</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Porcentaje	94,3	92,8	74,2	88,3	90,4	88,7	82,0	76,2
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Porcentaje	94,3	92,8	74,2	88,3	90,4	88,7	82,0	76,2													
<b>Satisfacción de los usuarios de las OACs Línea Madrid.</b>	Media (escala 0-10)	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Media</th><td>7,9</td><td>8,8</td><td>8,7</td><td>8,9</td><td>9,0</td><td>8,7</td><td>8,8</td><td>8,7</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Media	7,9	8,8	8,7	8,9	9,0	8,7	8,8	8,7
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Media	7,9	8,8	8,7	8,9	9,0	8,7	8,8	8,7													
<b>Capacidad de respuesta del servicio telefónico 010 de Línea Madrid.</b>	Porcentaje de llamadas no rechazadas	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>87,1</td><td>89,7</td><td>70,1</td><td>72,6</td><td>80,9</td><td>94,8</td><td>96,9</td><td>94,5</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Porcentaje	87,1	89,7	70,1	72,6	80,9	94,8	96,9	94,5
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Porcentaje	87,1	89,7	70,1	72,6	80,9	94,8	96,9	94,5													
<b>Impacto del servicio telefónico 010 de Línea Madrid.</b>	Porcentaje de ciudadanos	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>25,6</td><td>27,9</td><td>37,7</td><td></td><td></td><td>42,5</td><td></td><td>38,6</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Porcentaje	25,6	27,9	37,7			42,5		38,6
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Porcentaje	25,6	27,9	37,7			42,5		38,6													

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 2014 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	5	5	-	-
Desarrollo y seguimiento de Planes de Barrio y Planes Especiales de Inversión	Favorecer un desarrollo equilibrado del territorio basado en un crecimiento sostenible	36	4	31	-	1
Fomento del tejido social	Fortalecer la sociedad civil consolidando el modelo participativo de gobierno de la ciudad	5	-	3	-	2
Gestión tributaria más fácil y cercana	Consolidar una relación con el ciudadano accesible y proactiva	9	2	7	-	-
Línea Madrid, más cerca	Consolidar una relación con el ciudadano accesible y proactiva	6	5	1	-	-
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	-	9	-	2
Simplificación, mejora y rediseño de procesos	Consolidar una relación con el ciudadano accesible y proactiva	9	5	2	1	1
Subvenciones para fomento del Asociacionismo y Participación Ciudadana	Fortalecer la sociedad civil consolidando el modelo participativo de gobierno de la ciudad	22	-	22	-	-
<b>Total</b>		<b>108</b>	<b>21</b>	<b>80</b>	<b>1</b>	<b>6</b>

## 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 Oficinas de Atención al Ciudadano (en adelante 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 2014 se aprueban otras dos Cartas de Servicios, la de Cita Previa y la de Registro, ambas del 29 de abril.

### Carta de Servicios del Teléfono 010 Línea Madrid

Fecha Aprobación: 18 de mayo de 2006  
 Fecha Evaluación 2014: 23 de marzo de 2015  
 Certificación AENOR: 23 de diciembre 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](http://www.madrid.es)), el presencial (26 Oficinas de Atención al Ciudadano, en adelante OAC) y las redes 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;...).

<b>Compromisos 2014</b>		<b>8</b>
<b>Indicadores</b>	Totales	16
	Cumplidos	15
<b>Grado de cumplimiento</b> (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		<b>93,75%</b>
<b>Áreas de mejora implantadas</b>		<b>2</b>

### Carta de Servicios de Fomento del Asociacionismo



Fecha Aprobación: 20 de julio de 2006  
 Fecha Evaluación 2014: 31 de marzo de 2015

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, ...

<b>Compromisos 2014</b>	<b>17</b>
-------------------------	-----------

<b>Indicadores</b>	Totales	31
	Cumplidos	25
<b>Grado de cumplimiento</b> (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		80'64%
<b>Áreas de mejora implantadas</b>		3

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



Fecha Aprobación: 24 de mayo de 2007  
 Fecha Evaluación 2014: 31 de marzo de 2015  
 Certificación AENOR: 23 de diciembre 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, información

personalizada e información urbanística, ■ orientar y ayudar en la cumplimentación de los impresos, informando sobre la documentación que deben adjuntar ■ registro de documentación ■ facilitar la firma electrónica, ■ recibir sugerencias y reclamaciones ■ concertar cita previa ■ tarjeta madridmayor.es: expedición ■ Carpeta del Ciudadano ■ Áreas de Prioridad residencial: autorizaciones ■ y gestiones y trámites municipales, en materias diversas tales como Padrón de Habitantes, Censo electoral, impuestos y tasas municipales, recaudación ejecutiva, multas, centros abiertos, estacionamiento regulado SER,....

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.

<b>Compromisos 2014</b>		15
<b>Indicadores</b>	Totales	22
	Cumplidos	22
<b>Grado de cumplimiento</b> (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		100%
<b>Áreas de mejora implantadas</b>		4

### Carta de Servicios del Portal Web Municipal Línea Madrid



Fecha Aprobación: 9 de septiembre de 2010  
 Fecha Evaluación 2014: 23 de marzo de 2015  
 Certificación AENOR: 23 de diciembre de 2014

El Ayuntamiento de Madrid presta su servicio de atención telemática a través de Internet en el Portal Web Municipal [www.madrid.es](http://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.

<b>Compromisos 2014</b>		6
<b>Indicadores</b>	Totales	10
	Cumplidos	8
<b>Grado de cumplimiento</b> (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		80%
<b>Áreas de mejora implantadas</b>		3

### Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones



Fecha Aprobación: 16 de mayo de 2012  
 Fecha Evaluación 2014: 19 de mayo de 2015

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 de este 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.

<b>Compromisos 2014</b>	8
-------------------------	---



<b>Indicadores</b>	Totales	22
	Cumplidos	19
<b>Grado de cumplimiento</b> (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		86'36%
<b>Áreas de mejora implantadas</b>		2

### Carta de Servicios de Cita Previa



Fecha Aprobación: 29 de mayo de 2014  
 Fecha Evaluación 2014: 31 de mayo de 2015

Desde el año 2008, el Ayuntamiento de Madrid, a través de Línea Madrid, dispone de un Servicio de Cita Previa ampliamente utilizado para la concertación de atenciones a los ciudadanos en diversas materias, como empadronamiento, solicitud de la tarjeta azul de transportes, servicios tributarios, información urbanística, revisión de expedientes de multas, asesora-

miento a emprendedores y otras, con un volumen que se aproxima al millón de citas concertadas anualmente a través de sus canales [www.madrid.es/citaprevia](http://www.madrid.es/citaprevia) -sede electrónica-, teléfonos móviles inteligentes, 010-Línea Madrid (todos ellos disponibles las 24 horas del día todos los días del año) y las propias Oficinas de Atención al Ciudadano.

Desde su lanzamiento, se han ido incorporando al Servicio de Cita Previa de Línea Madrid diversos órganos directivos y organismos municipales, incluyendo en particular al Organismo Autónomo Agencia Tributaria Madrid, la Dirección General de Sostenibilidad, el Organismo Autónomo Madrid Salud, el Organismo Autónomo Agencia de Actividades, Organismo Autónomo de la Agencia para el Empleo, la Dirección General de Comercio y Desarrollo Económico "Madrid Emprende" y la Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación, y de otras Administraciones Públicas como la Dirección General del Catastro del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. Asimismo, se han ido incluyendo mejoras tales como la posibilidad de concertación de citas a través de teléfonos móviles inteligentes, la remisión a los ciudadanos de mensajes de confirmación de cita por correo.

**Los servicios** que presta el Ayuntamiento en el marco de la Cita Previa son: ■ Información ■ Concertación, consulta o eliminación de citas ■ Confirmación automática de las citas concertadas por el ciudadano ■ Recordatorio automático de citas concertadas por el ciudadano ■ Recordatorio de citas mediante llamada telefónica 010

<b>Compromisos 2014</b>		9
<b>Indicadores</b>	Totales	12
	Cumplidos	12
<b>Grado de cumplimiento</b> (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		100
<b>Áreas de mejora implantadas</b>		3



## Carta de Servicios de Registro



Fecha de aprobación: 29 de mayo de 2014

Fecha Evaluación 2014: 27 de marzo de 2015

El Registro General del Ayuntamiento de Madrid es un órgano administrativo único que se entiende sin perjuicio de su organización desconcentrada y su adaptación a las características de la organización de los servicios municipales. Asimismo, se configura también como un **Sistema Único** en el que se integran las oficinas de registro de las Áreas, Distritos u Organismos Públicos.

En este sentido, el Ayuntamiento de Madrid cuenta actualmente con **47 oficinas de registro**, distribuidas geográficamente por toda la ciudad, en las que los ciudadanos pueden realizar la presentación de escritos de manera presencial, dirigidos tanto al propio Ayuntamiento como a otras Administraciones Públicas.

**Los servicios** que presta el Ayuntamiento en el marco de la Cita Previa son: ■ información de registro; ■ registro de entrada (recepción de documentos con número de anotación de entrada); y ■ consulta de anotaciones registrales.

<b>Compromisos 2014</b>		<b>9</b>
<b>Indicadores</b>	Totales	11
	Cumplidos	10
<b>Grado de cumplimiento</b> (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		<b>90'90</b>
<b>Áreas de mejora implantadas</b>		<b>3</b>

## Opinión de la Ciudadanía

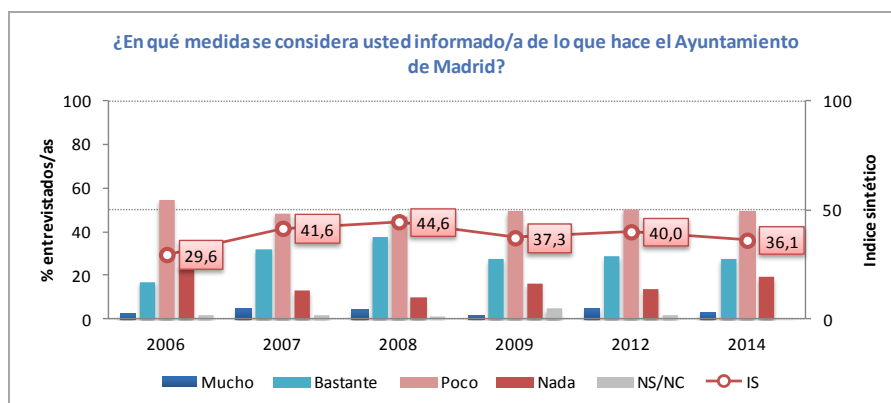
### Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid

La Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la ciudad de Madrid presenta los siguientes resultados en 2014 referidos al área de acción de Relación con la Ciudadanía.

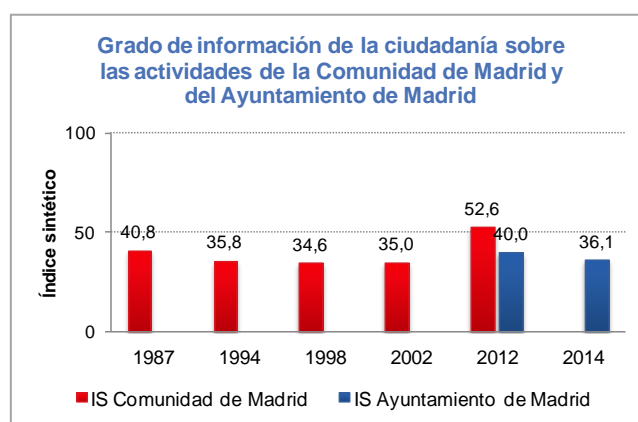
En la encuesta se ha incluido una batería de preguntas dirigidas a conocer la opinión de los madrileños sobre distintos aspectos de su relación con la administración y el gobierno de la ciudad tales como la satisfacción con la información que reciben, su percepción de mejora sobre algunos aspectos implicados en su interacción con la administración y su opinión sobre la participación ciudadana en los asuntos municipales. Veamos a continuación cada una de estas cuestiones

#### La información a los ciudadanos

La percepción ciudadana sobre la información recibida de lo que hace el Ayuntamiento empeora respecto a 2012, pues el indicador sintético desciende 3,9 puntos.

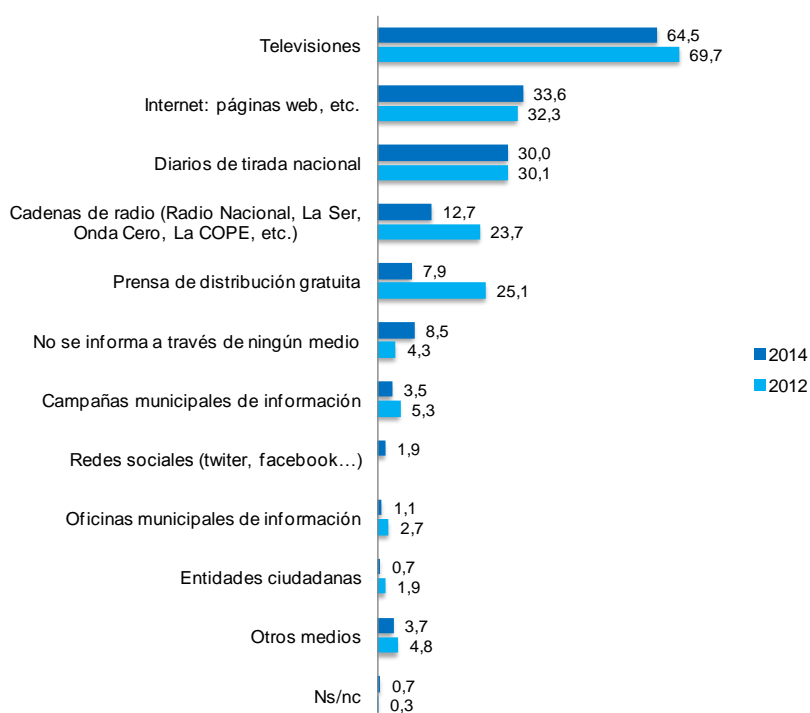


- La satisfacción con la información recibida sigue un patrón de “frontera móvil”, es decir, cuánto más informado se está, mayores son también las expectativas sobre la información y se requiere más y mejor información para satisfacerlas. Por ello, los indicadores sobre esta cuestión muestran valores bastante estables y relativamente bajos. Así se observa en la larga serie (1987-2012) en que se ha registrado este indicador para la Comunidad de Madrid. A excepción del último año 2012, los indicadores han presentado valores muy moderados y muy similares a los registrados para el Ayuntamiento de Madrid.



Fuente: Para la Comunidad de Madrid: CIS, Barómetros Autonómicos. Para el Ayuntamiento de Madrid, las ECVSSP de 2012 y 2014.

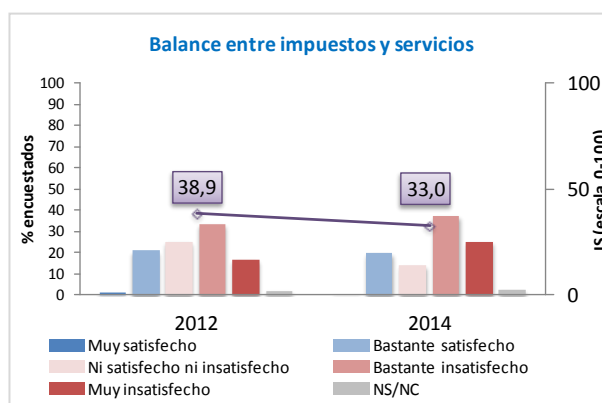
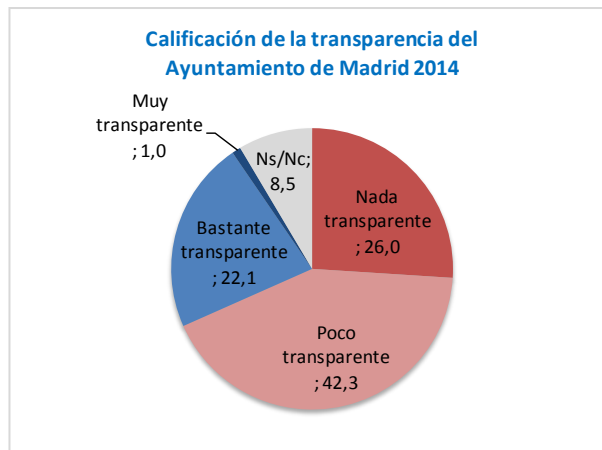
#### Medio/s de información sobre el Ayuntamiento



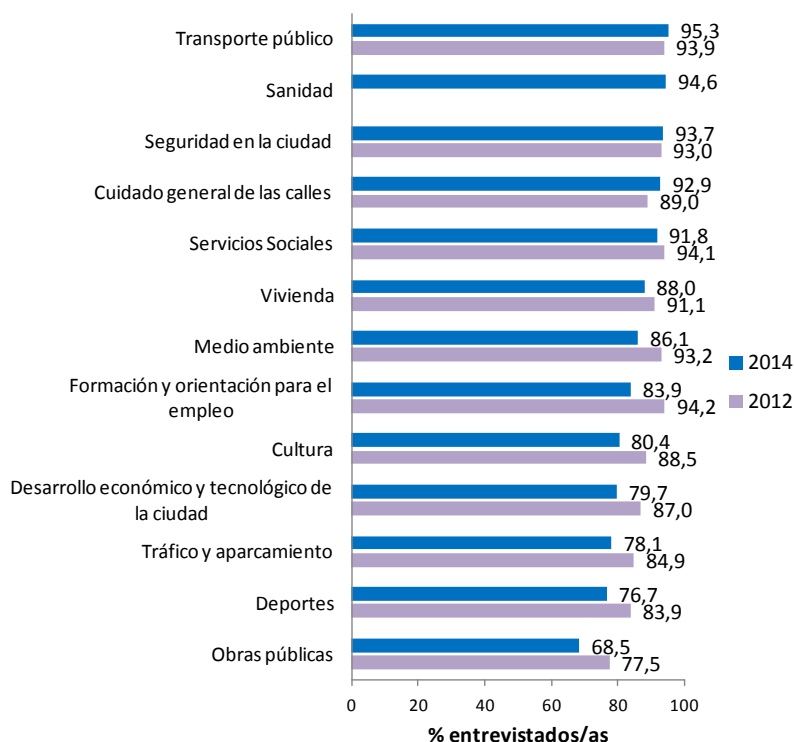
- La mayoría de los ciudadanos se informan de lo que hace el Ayuntamiento a través de las televisiones (64,5%). En segundo lugar, es internet el medio más utilizado, seguido de los diarios de tirada nacional. Respecto al año 2012, lo más notable es el descenso de los que se informan a través de la prensa de distribución gratuita y de la radio. Casi se duplica (del 4,3% al 8,5%) el porcentaje de los que no se informan a través de ningún medio. El 1,9% se informa a través de las redes sociales.

## La interacción con la administración municipal

- Por primera vez en la edición de la encuesta 2014 se ha preguntado a los ciudadanos por el grado de transparencia de la Administración local. La mayor parte de la ciudadanía califica al Ayuntamiento de Madrid como poco o nada transparente.
- El balance que hacen los ciudadanos entre los impuestos que pagan y los servicios que reciben se encuentra en el área de insatisfacción, habiendo descendido ligeramente la satisfacción respecto a 2012. La mayor parte de la ciudadanía califica al Ayuntamiento de Madrid como poco o nada transparente. El indicador sintético de percepción de transparencia alcanza tan solo 32,4 puntos sobre 100.



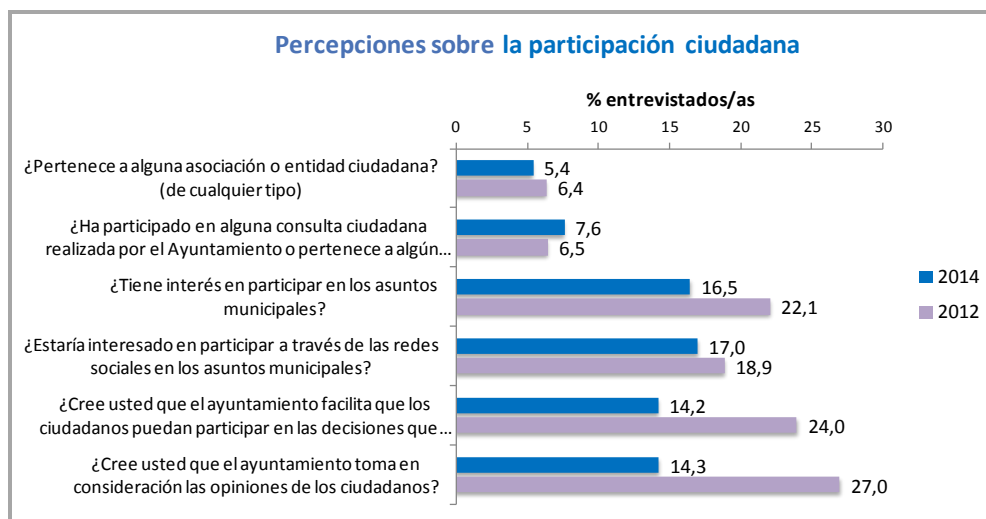
### Porcentaje de entrevistados en contra de gastar menos en...



- La mayor oposición a gastar menos se produce en las políticas de transporte, sanidad y seguridad en la ciudad, en las tres se ha incrementado el porcentaje de ciudadanos en contra. Las actuaciones de cuidado general de las calles han ascendido también en prioridad y se ha incrementado la proporción de ciudadanos en contra a reducir gastos en esta área.

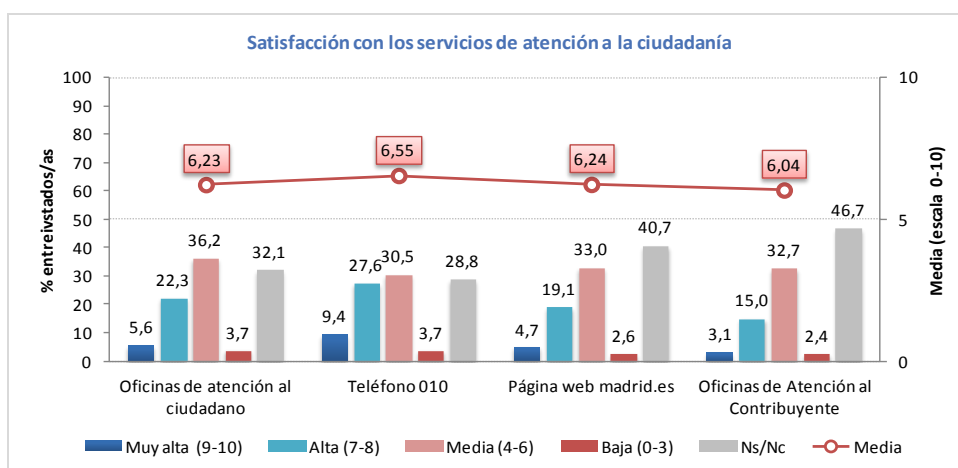
## La participación ciudadana

- El grado de participación cívica de la ciudadanía madrileña es relativamente bajo (sólo el 5,4% está asociado) y ha descendido respecto a 2012. También ha descendido el interés en participar en los asuntos municipales, así como la confianza en que esa participación sirva para sus fines.

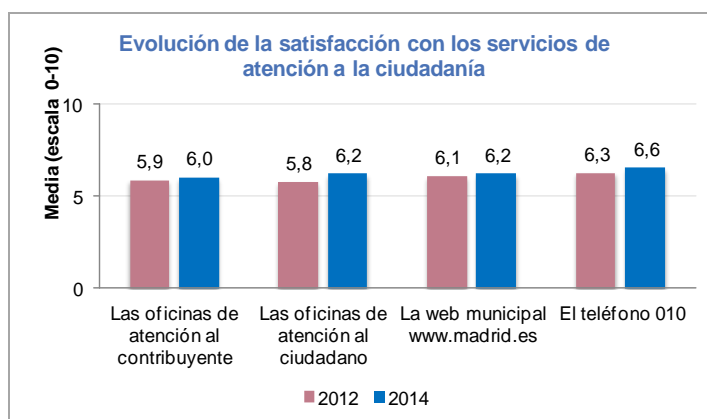


## Satisfacción con los servicios de Atención al Ciudadano de Línea Madrid

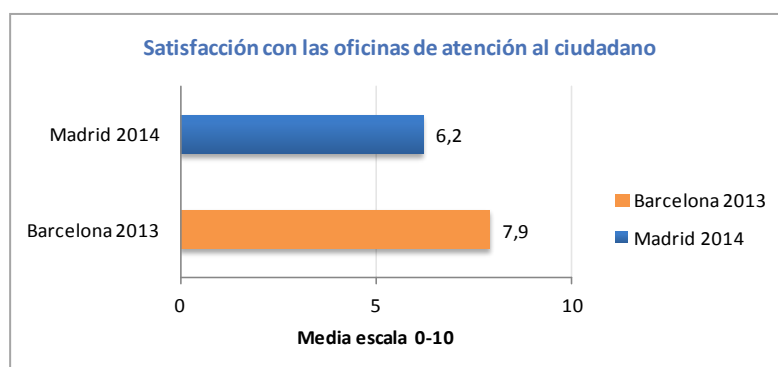
- Los servicios de atención a la ciudadanía que pone a disposición el Ayuntamiento muestran todos ellos niveles medios de satisfacción por encima de seis puntos. El Teléfono 010 es el que tiene una media de satisfacción mejor (6,6) y también el más conocido, pues tiene el menor porcentaje de “no sabe/no contesta”.



- La satisfacción con todos los servicios ha mejorado con respecto a 2012. La mejora más notable ha sido la registrada en las Oficinas de Atención al Ciudadano, cuya media se ha incrementado en 4 décimas. Les siguen de cerca el Teléfono 010, que ha mejorado en 3 décimas respecto a la satisfacción media del año 2012.

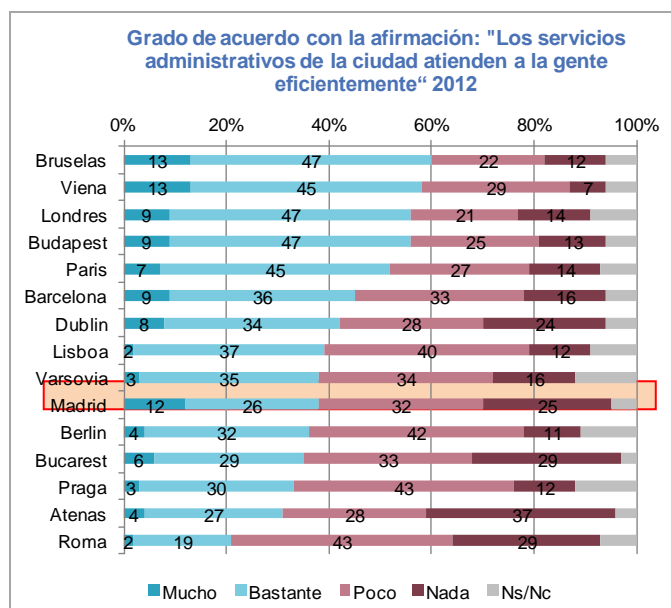


- La media de satisfacción con las oficinas de atención al ciudadano es mejor en la ciudad de Barcelona.



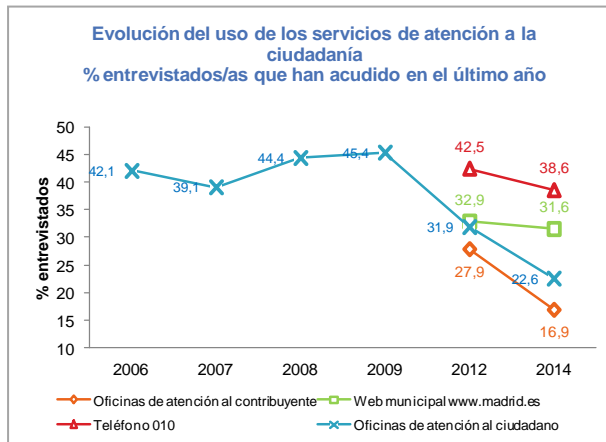
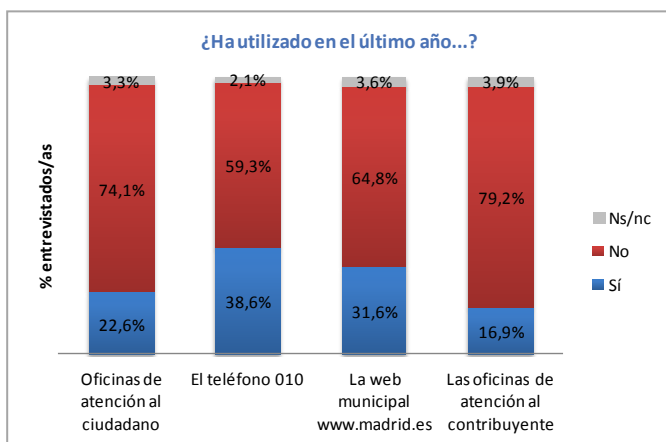
Fuentes:  
 Barcelona Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2013: Evolució 2009-2013.

- Por otro lado, la encuesta de calidad de vida en las ciudades europeas (2012), realizada en el contexto de Urban Audit, coloca la satisfacción ciudadana con la eficiencia de los servicios administrativos de Madrid en una posición intermedia si se compara con las principales ciudades europeas.



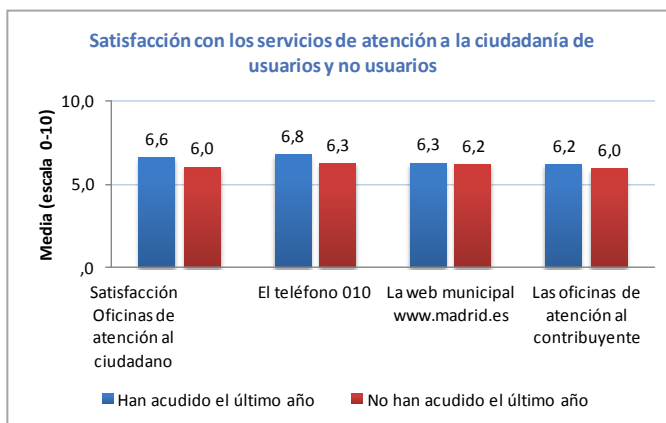
Fuente: European Commission (2013), Quality of life in cities. Perception survey in 79 European Cities.

- El servicio más utilizado por la ciudadanía es el Teléfono 010, seguido de la web y de las oficinas. Comparativamente, el uso de las oficinas es superior en la ciudad de Barcelona respecto al de Madrid. Respecto a 2012, ha descendido el uso de todos los servicios de atención a la ciudadanía, en especial el de las oficinas, tanto las de carácter general como las de atención al contribuyente. También desciende el uso del Teléfono 010, aunque de forma más moderada. Sin embargo, el uso de la web permanece casi estable.

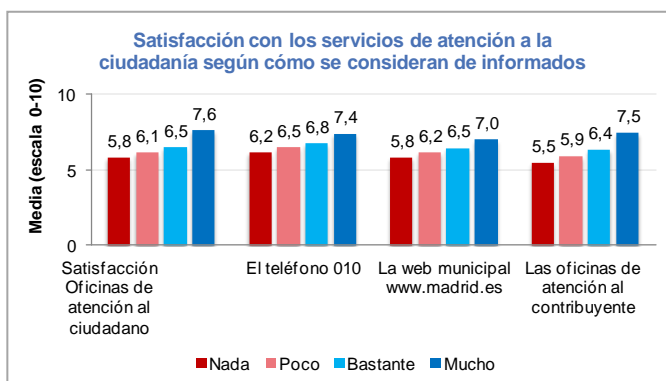


Nota: el uso de las oficinas de atención al ciudadano en la serie 2006-2009 se refiere a la utilización en los últimos 12 meses de "las oficinas del ayuntamiento para informarse o realizar gestiones".

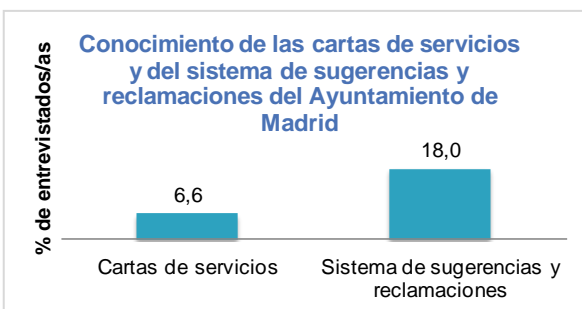
- La satisfacción de los que han utilizado los servicios de atención a la ciudadanía en el último año es superior a la de los que no han acudido. Este hecho es especialmente destacable en el caso de las oficinas de atención al ciudadano y en el teléfono 010. El tener una experiencia reciente con el uso del servicio influye, por tanto, de manera positiva en la satisfacción.



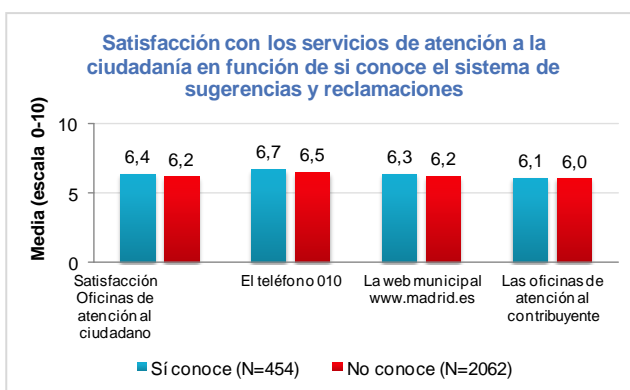
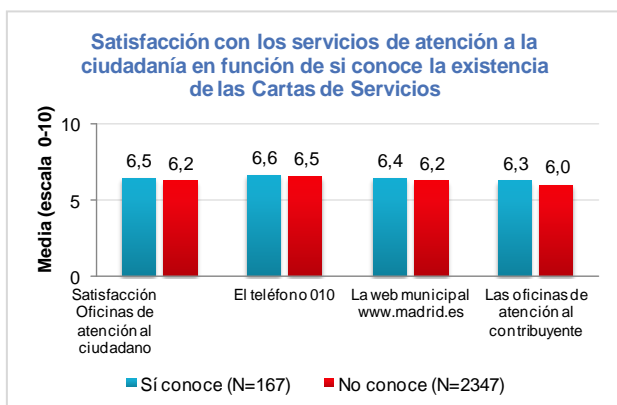
- La satisfacción con los servicios de atención a la ciudadanía va aumentando a medida que el ciudadano/a se considera mejor informado/a. Por tanto, la información que se da a la ciudadanía es una variable clave que incide positivamente en la satisfacción con los servicios.



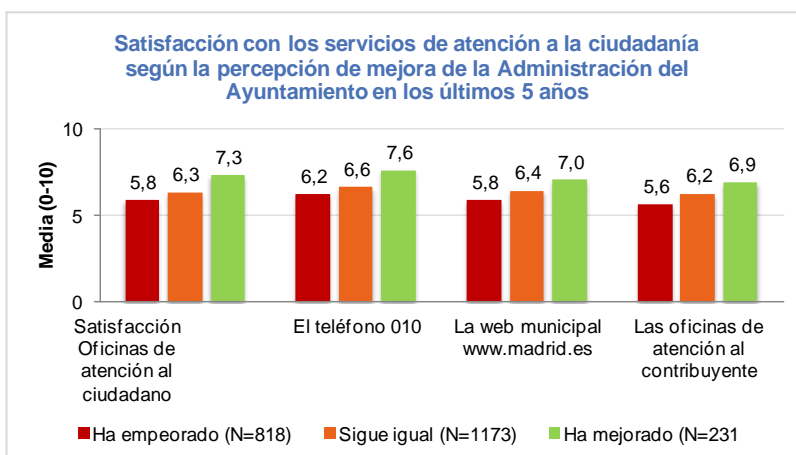
- Las Cartas de Servicios son poco conocidas por la ciudadanía y menos de una quinta parte de los ciudadanos conocen el sistema de sugerencias y reclamaciones.



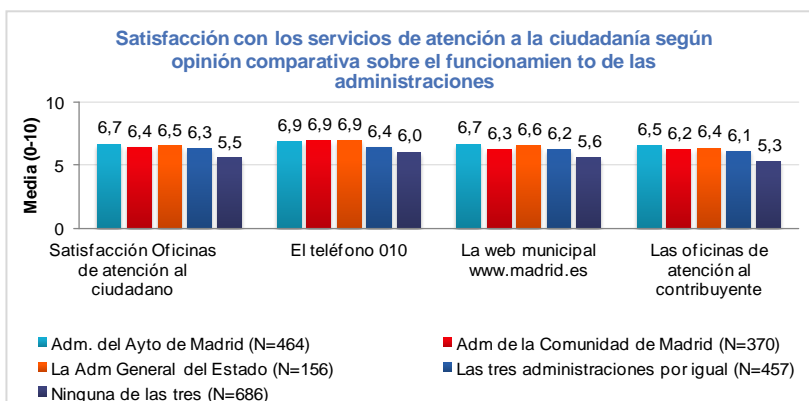
- Sin embargo, el conocimiento de la existencia de Cartas de Servicios y del sistema de sugerencias y reclamaciones no incide positivamente en la satisfacción con los servicios de atención a la ciudadanía.



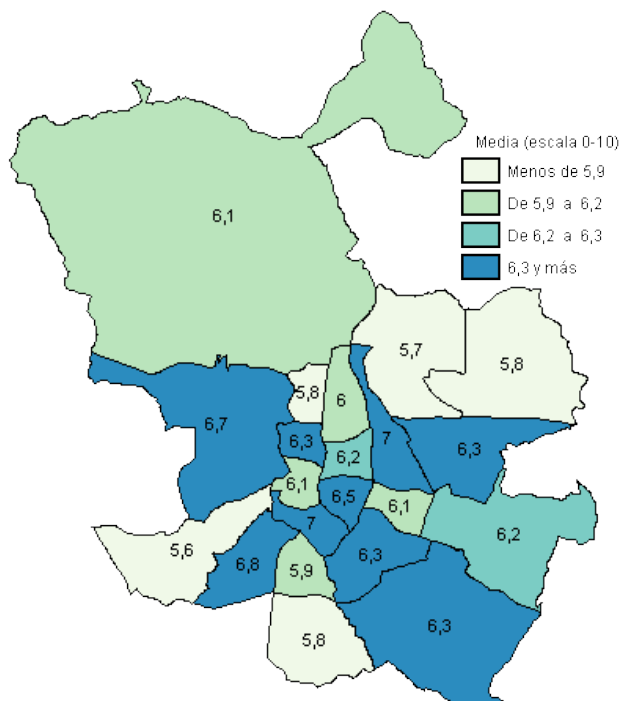
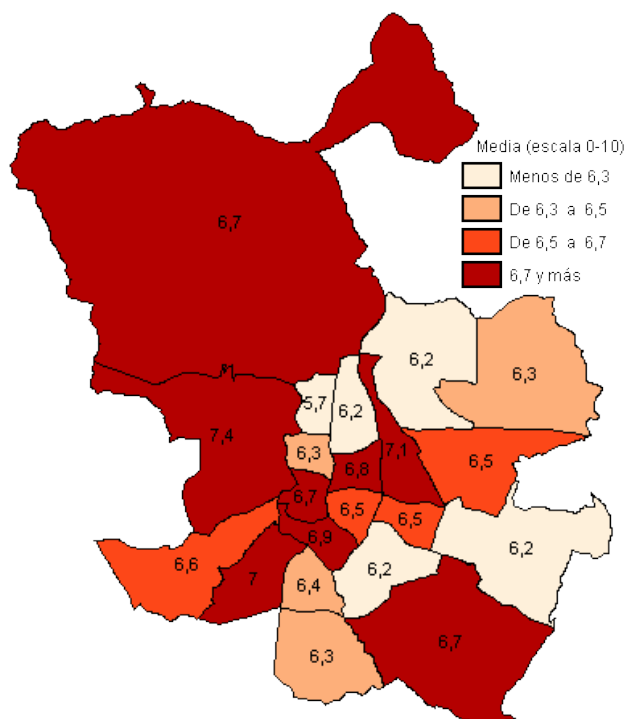
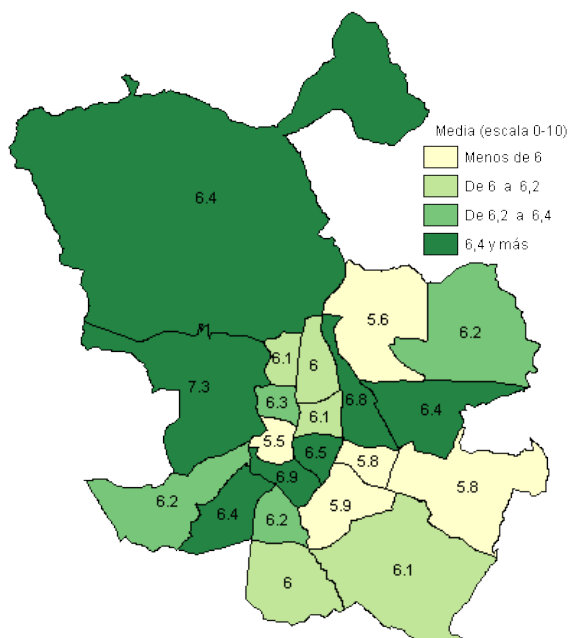
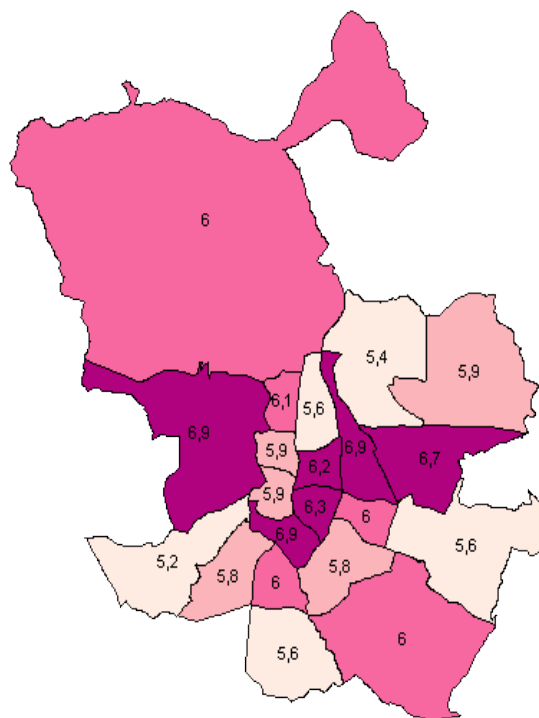
- Como es de esperar, los entrevistados que opinan que la administración del Ayuntamiento ha mejorado en los últimos 5 años están más satisfechos con el funcionamiento de los servicios de atención a la ciudadanía.



- Asimismo, los entrevistados que creen que es la Administración del Ayuntamiento comparativamente funciona mejor, son los que asignan mejores puntuaciones a los servicios de atención a la ciudadanía.



- La satisfacción de los servicios de Atención al Ciudadano en los distritos se muestran en las siguiente gráficas:

**Satisfacción con las Oficinas de atención al ciudadano**

**Satisfacción con el Teléfono 010**

**Satisfacción con la web www.madrid.es**

**Satisfacción con las oficinas de atención al contribuyente**




## Estudios Sectoriales

Desde el Área de Acción de Relación con la Ciudadanía, en 2014 se han realizado siete estudios sectoriales que pueden consultarse en la página del [Observatorio de la Ciudad](http://Observatorio de la Ciudad) de la web municipal [www.madrid.es](http://www.madrid.es).

### a) Estudios de satisfacción de usuarios

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
<p>Estudio de satisfacción y expectativas sobre las Oficinas de Atención a la Ciudadanía –OAC- de Línea Madrid 2014</p> <p>2014/043/ESU</p>	<p>D. G Calidad y Atención al Ciudadano</p>	<p>4.782 encuestas válidas con aplicación de cuotas por oficina, día de la semana y horario de atención. El 35,1% de los encuestados acudía por primera vez a una oficina de Línea Madrid. El 32,8% de los usuarios encuestados había solicitado cita previa. El 89,2% ha podido resolver totalmente la gestión que ha ido a realizar. Entre los motivos por los que no se ha podido completar la gestión están: ● Falta de documentación : 29,6% ● El trámite no se puede realizar en la oficina:16,5% ● Información facilitada errónea o incompleta: 10,3%</p> <p>El 64% de los encuestados ha acudido a la oficina para realizar gestiones sobre padrón municipal.</p> <p><b>Satisfacción con diversos aspectos del servicio (escala de 0 a 10):</b> ● Amabilidad y trato: 9,26 ● Cualificación y profesionalidad : 9,26 ● Grado de confianza transmitido:9,20 ● Sencillez de la tramitación:9,03 ● Claridad de la información facilitada: 9,01 ● Resultado final de la gestión: 9,01 ● Orden y limpieza de la oficina:8,9 ● Adecuación de las instalaciones: 8,88 ●Tiempo total para hacer la gestión: 8,82 ● Claridad de los carteles informativos:8,82 ● Sistemas de gestión de las colas de espera:8,7 ● Horario de atención al público:8,66</p> <p>El 99% de los encuestados afirma que volvería a esa oficina si tuviera que hacer una nueva gestión y el 97,7% la recomendaría a otros usuarios. El 73,8% de los encuestados afirma que le han atendido mejor o mucho mejor de lo que esperaba.</p> <p><b>Satisfacción global en escala de 0 a 10: 8,72</b></p>
<p>Estudio de satisfacción de los usuarios del teléfono 010 de Línea Madrid 2014</p> <p>2014/044/ESU</p>	<p>D. G Calidad y Atención al Ciudadano</p>	<p>El 66,9% de los usuarios sólo ha necesitado una llamada para ser atendidos; dos llamadas el 15,8%. El 47,3% utiliza el servicio 010 de manera ocasional. El 96,4% de los encuestados considera que el teléfono 010 es útil o muy útil. El 41,3% ha llamado para solicitar información, el 29,7% para solicitar información y realizar gestiones y el 29,7% para realizar gestiones. El 83,4% ha podido resolver totalmente la gestión que quería realizar. El perfil de usuario más habitual es mujer, española, de edad media (45-64 años), ocupada por cuenta ajena y con estudios equivalentes a licenciatura.</p> <p><b>Satisfacción con diversos aspectos del servicio (escala de 0 a 10):</b> ● Horario de atención telefónica: 8,45 ● Amabilidad del agente: 8,41 ● Capacidad de diálogo y comunicación del agente:8,30 ● Cualificación y profesionalidad : 8,27 ● Grado de confianza transmitido:8,18 ● Sencillez de la tramitación:8,23 ● Claridad de la información facilitada: 8,24 ● Resultado final de la gestión: 8,10 ● Confidencialidad del teléfono 010: 8,28 ●Tiempo de espera al teléfono:7,97 ●Tiempo total empleado en la llamada:8,09 ● Agilidad en facilitar la información:8,24</p> <p>Sólo el 19,7% de los encuestados sabe que Línea Madrid se compromete a responder en un plazo de 24 horas. El 88,1% de los encuestados afirma que volvería a utilizar el 010 si tuviera que hacer una nueva gestión y un 88,3% lo recomendaría a otros usuarios. Más del 40% de los entrevistados han considerado que el servicio recibido a través del 010 ha cubierto sus propias expectativas.</p> <p><b>Satisfacción global en escala de 0 a 10: 8,20</b></p>

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
Estudio de satisfacción de usuarios del servicio www.madrid.es y del canal Twitter@lineamadrid 2014 2014/045/ESU	D. G Calidad y Atención al Ciudadano	<p><b>Satisfacción con el servicio de www.madrid.es</b></p> <p>El 33,4% utiliza el servicio varias veces al año y el 33,0% lo utiliza ocasionalmente. El 73,3% de los encuestados considera que el servicio es útil o muy útil. El 42,0% ha accedido a la web para buscar información; el 40,9% para realizar trámites y gestiones y el 17,1% para descargar formularios y documentos. Los gestiones más habituales son: Sugerencias y Reclamaciones: 21,5%, Tributos municipales: 14,2% y Educación (becas de comedor, campamentos...): 12,2%. El 53,5% ha podido resolver totalmente la gestión que quería realizar. Los motivos por los que han elegido hacer la gestión a través de la web son: comodidad :78,6%, disponibilidad 24 h: 39,7% y rapidez: 47%</p> <p><b>Satisfacción con diversos aspectos del servicio (escala de 0 a 10):</b> • Seguridad en la realización de los trámites: 6,93 • Utilidad de la información: 6,77 • Utilidad de los trámites: 6,6 • Actualización de la información: 6,43 • Formas de contacto con el Ayuntamiento: 6,12 • Diseño de la página de inicio de la web: 6,07 • Sencillez en la realización de los trámites: 6,01 • Claridad de la información: 5,99 • Resolución de los trámites en tiempo real: 5,98 • Enlaces claramente identificables: 5,71 • Utilidad del buscador interno: 5,48</p> <p>El 54,0% de los encuestados afirma que volvería a utilizar el servicio si tuviera que hacer una nueva gestión y un 48,8% lo recomendaría a otros usuarios. Entre las principales sugerencias de mejora destaca la que se pueda realizar cualquier trámite burocrático a través de la web (37,3% de usuarios la demandan)</p> <p><b>Satisfacción global en escala de 0 a 10:</b> 6,13</p> <p><b>Satisfacción con el servicio Twitter@lineamadrid</b></p> <p>El perfil de usuario más habitual es hombre (59,0%) entre 25 a 44 años (62,7%). La conexión se hace mayoritariamente a través de Smartphone (62,7%)            El 61,4% ha podido solucionar satisfactoriamente lo que quería realizar            Al 95% de usuarios le parece adecuado que el Ayuntamiento tenga un perfil de atención al ciudadano.</p> <p><b>Satisfacción con diversos aspectos del servicio (escala de 0 a 10):</b> • Utilidad de la información: 6,26 • Respuesta facilitada por @lineamadrid: 6,96</p> <p>Como sugerencias de mejora el 28% de los encuestados manifiesta que no se cumplen las respuestas y el 16% desearía que se añadiera más información cultural. El 42% de los encuestados afirma que seguirá @lineamadrid en el futuro, y un 48% no lo sabe.</p>
Estudio de satisfacción de usuarios del servicio de Cita Previa 2014/046/ESU	D. G Calidad y Atención al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los principales resultados dan un 90,01% de usuarios que definen su experiencia con el servicio de Cita Previa como satisfactoria o muy satisfactoria</li> <li>• Puntuación media de todos los canales : <b>8,18</b> (escala de 0 a 10)</li> <li>• El 93,3% volvería a utilizar el servicio de cita previa</li> <li>• El 57,38% de los usuarios encuentran que el servicio es <i>Mejor o Mucho mejor</i> de lo que esperaban</li> </ul>

## b) Consultas Ciudadanas

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
--	-----------------	------------------------

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
Villaverde Participa 2014 /026/ CC	D.G. de Participación Ciudadana	<p><b>Percepción de la calidad de vida en el distrito</b>            Grado de acuerdo en escala de 1 a 4 - 1: muy en desacuerdo; 4: muy de acuerdo  <b>% de Muy+ Algo de acuerdo</b> • Tiene cerca de su domicilio algún equipamiento municipal: 79% • Existe una buena red de transporte en el distrito: 76% • Sistema viario de comunicaciones entre zonas del distrito: 54% • El distrito mejorará en los próximos años: 43% • La red de servicios municipales es suficiente : 37% • Han mejorado los niveles de limpieza en el distrito: 19%</p> <p><b>Valoración de los canales de Participación Ciudadana</b>            Escala de 1 a 5 - 1: muy mal y 5, muy bien.  <b>% de Muy bien + Bien</b> • Programa municipal 'Voluntarios por Madrid': 57% • Encuestas a los vecinos: 57% • Sugerencias y reclamaciones:36% • Junta local de seguridad: 32% • Consejos territoriales: 24% • Plenos de la Junta municipal: 24%</p> <p><b>Servicios y equipamientos</b>            Escala de 1 a 5 - 1: muy mal y 5, muy bien.  <b>% de Muy bien + Bien</b> • Servicios sociales: 55% • Servicios culturales: 70% • Servicios deportivos: 60% • Servicios administrativos: 66%</p>
Usera Participa 2014 /016/ CC	D.G. de Participación Ciudadana	<p><b>Percepción de la calidad de vida en el distrito</b>            Grado de acuerdo en escala de 1 a 4 -1: muy en desacuerdo; 4: muy de acuerdo  <b>% de Muy+ Algo de acuerdo</b> • Tiene cerca de su domicilio algún equipamiento municipal: 86% • Existe una buena red de transporte en el distrito: 78% • Sistema viario de comunicaciones entre zonas del distrito: 68% • El distrito mejorará en los próximos años: 50% • La red de servicios municipales es suficiente : 50% • Han mejorado los niveles de limpieza en el distrito: 30%</p> <p><b>Valoración de los canales de Participación Ciudadana</b>            Escala de 1 a 5 - 1: muy mal y 5, muy bien.  <b>% de Muy bien + Bien</b> • Programa municipal 'Voluntarios por Madrid': 50% • Encuestas a los vecinos: 54% • Sugerencias y reclamaciones:35% • Junta local de seguridad: 34% • Consejos territoriales: 18% • Plenos de la Junta municipal: 23%</p> <p><b>Servicios y equipamientos</b>            Escala de 1 a 5 - 1: muy mal y 5, muy bien.  <b>% de Muy bien + Bien</b> • Servicios sociales: 58% • Servicios culturales: 65% • Servicios deportivos: 52% • Servicios administrativos: 66%</p>
Ciudad Lineal participa 2014 /015/CC	D.G. de Participación Ciudadana	<p><b>Percepción de la calidad de vida en el distrito</b>            Grado de acuerdo en escala de 1 a 4 -1: muy en desacuerdo; 4: muy de acuerdo  <b>% de Muy+ Algo de acuerdo</b> • Tiene cerca de su domicilio algún equipamiento municipal: 78,3% • Existe una buena red de transporte en el distrito: 83,3% • Sistema viario de comunicaciones entre zonas del distrito: 65,1% • El distrito mejorará en los próximos años: 49,9% • La red de servicios municipales es suficiente : 53,5% • Han mejorado los niveles de limpieza en el distrito: 29,6 %</p> <p><b>Valoración de los canales de Participación Ciudadana</b>            Escala de 1 a 5 - 1: muy mal y 5, muy bien.  <b>% de Muy bien + Bien</b> • Programa municipal 'Voluntarios por Madrid': 66,3%</p>

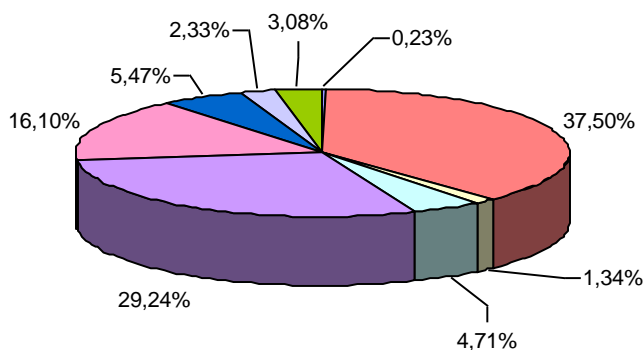
Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas a los vecinos: 28,1%</li> <li>Sugerencias y reclamaciones: 33,2%</li> <li>Consejos territoriales: 44,8%</li> </ul> <p><b>Servicios y equipamientos</b> Escala de 1 a 5 - 1: muy mal y 5, muy bien.</p> <p><b>% de Muy bien + Bien</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios sociales: 71,5%</li> <li>Servicios culturales: 71,5%</li> <li>Servicios deportivos: 61,3%</li> <li>Servicios administrativos: 63,3%</li> </ul>

## Sugerencias y Reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Relación con la ciudadanía”, las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el **3,14%** (1.720) del total de las tramitadas en 2014. Por tipo de solicitud de las contenidas en la aplicación municipal, han sido: 262 sugerencias, 1.144 reclamaciones y 314 felicitaciones.

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

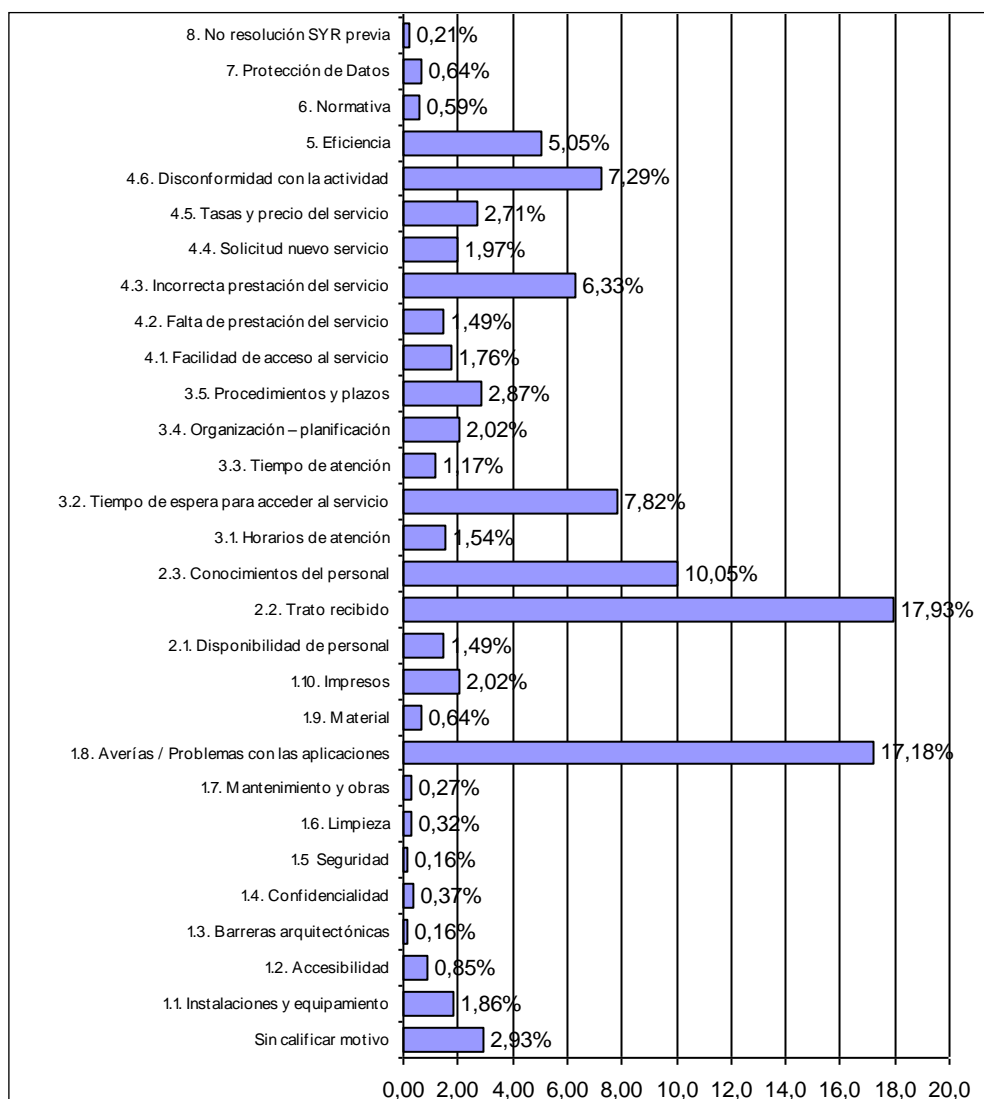
SUBMATERIA	SOLICITUDES	PORCENTAJE
Redes Sociales	4	0,23%
Oficinas de Atención al Ciudadano	645	37,50%
Registros	23	1,34%
Otras dependencias municipales	81	4,71%
Teléfono 010	503	29,24%
Página Web	277	16,10%
Sede Electrónica	94	5,47%
SYR	40	2,33%
Participación Ciudadana	53	3,08%
<b>Total</b>	<b>1.720</b>	<b>100,00%</b>



- Redes Sociales
- Oficinas de Atención al Ciudadano
- Registros
- Otras dependencias municipales
- Teléfono 010
- Página Web
- Sede Electrónica
- SYR
- Participación Ciudadana

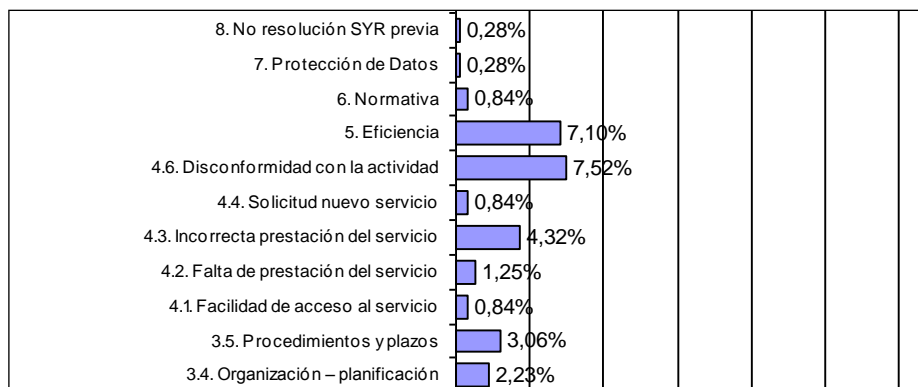
(\*) Los datos se recogen con fecha 31 de marzo de 2015.

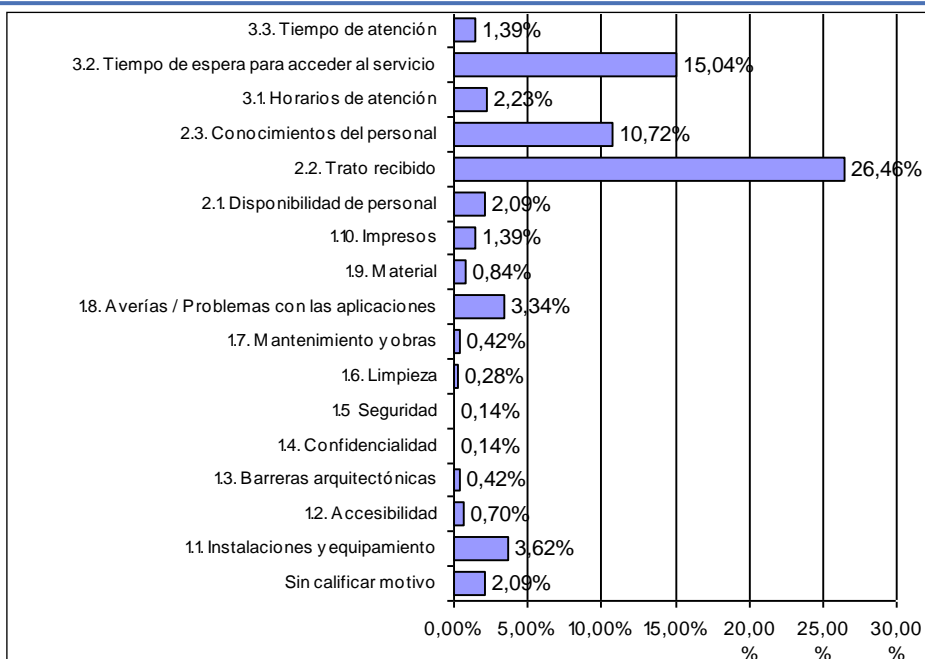
Los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR para toda el **Área de Acción**, son los siguientes:



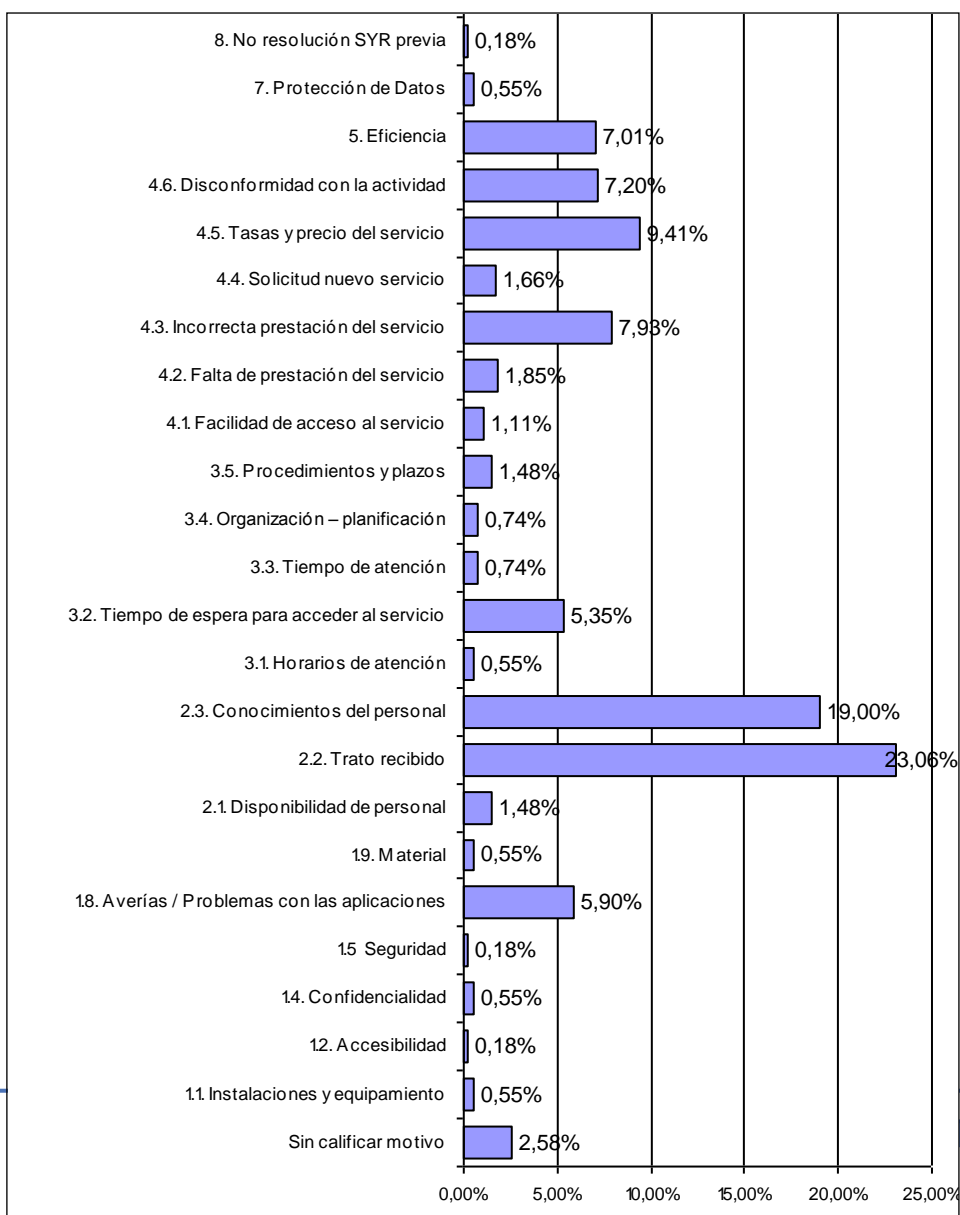
Centrándonos en las **submaterias** que han tenido más de **100 solicitudes**, los **motivos de presentación** de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR han sido los siguientes:

#### Oficinas de Atención al Ciudadano

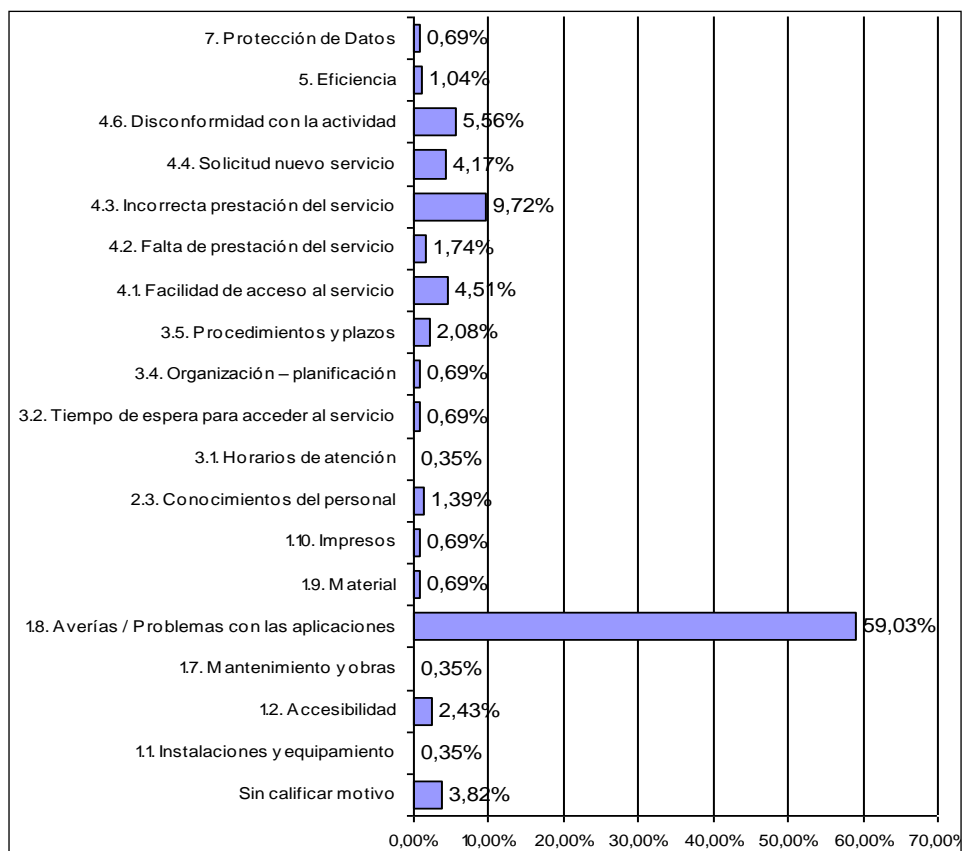




### Teléfono 010



### Página Web



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 (31/03/2015)	Total Submatéria	Sin contestar	% menos 15 días	% menor o igual a 30 días
Redes Sociales	27,87	4	4	0	50,00%	50,00%
Oficinas de Atención al Ciudadano	12,33	645	645	0	80,40%	92,85%
Registros	16,06	23	23	0	78,26%	95,65%
Otras dependencias municipales	26,66	81	81	0	43,75%	70,00%
Teléfono 010	7,87	503	503	0	89,07%	98,41%
Página Web	22,92	275	277	2	54,04%	79,04%
Sede Electrónica	17,41	94	94	0	63,83%	85,11%
SYR	14,15	40	40	0	72,50%	92,50%
Participación Ciudadana	16,06	52	53	1	65,38%	84,62%

## 2.12. Salud

Ámbito de actuación y recursos	Ámbito de actuación	Estructura orgánica	Presupuesto
Principales indicadores	Indicadores estratégicos		Indicadores de acción
Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	Compromisos de Calidad (Cartas de Servicios)	Opinión de la Ciudadanía	Sugerencias y Reclamaciones



### Ámbito de actuación y recursos

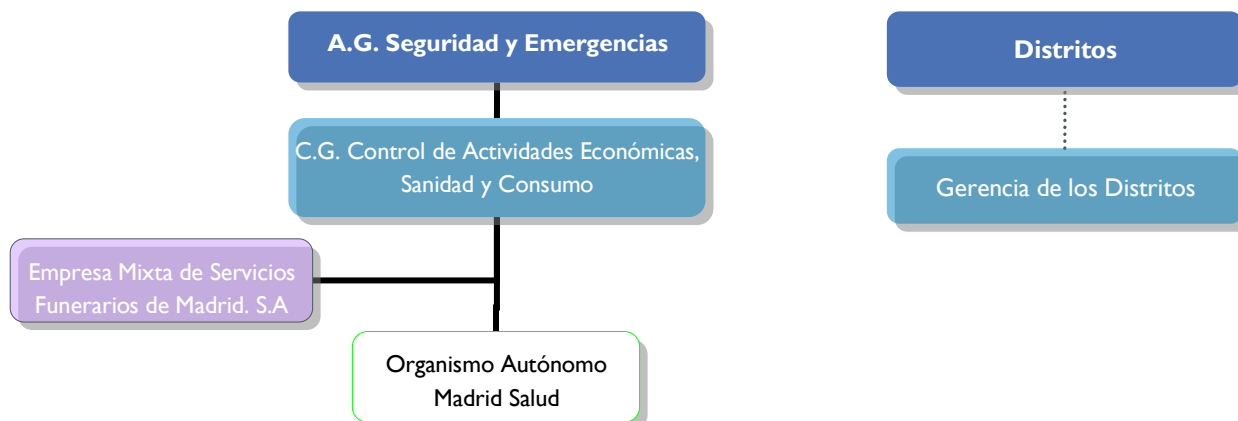
#### Ámbito de actuación

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 relativos al fallecimiento e inhumación.



### Estructura orgánica 2014



### Presupuesto del Área de Acción "Salud"

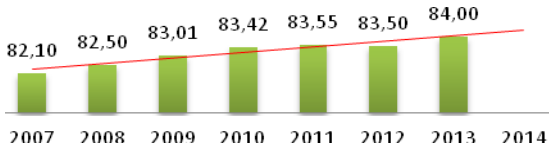
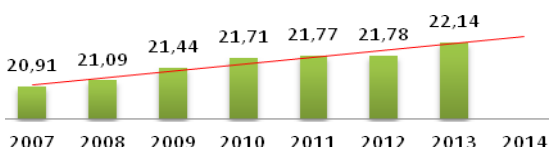
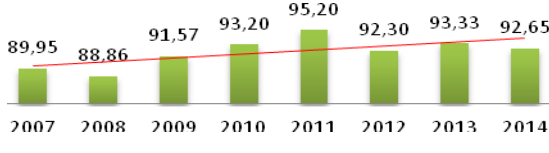
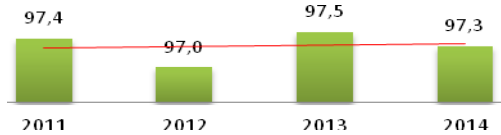
Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Salud en 2014	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	77.228.816,62
Empresas Municipales	47.219.873,77
<b>Total Ayto, OOAA y Emp Mpales</b>	<b>124.448.690,39</b>
Eliminaciones	-917,56
<b>Total consolidado</b>	<b>124.447.772,83</b>

### Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayto de Madrid y los OOAA por programas presupuestarios, para "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	14.398.499,40	-917,6	
93301	GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO	150.785,04		
93302	EDIFICIOS	5.137,80		
31320	SALUD PÚBLICA	45.272.151,73		
31321	ADICCIONES	17.402.242,65		
<b>Total Salud</b>		<b>77.228.816,62</b>	<b>-917,56</b>	<b>77.227.899,1</b>

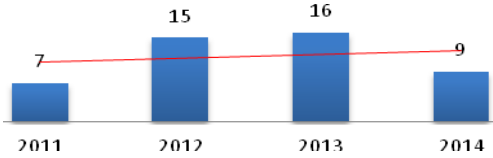
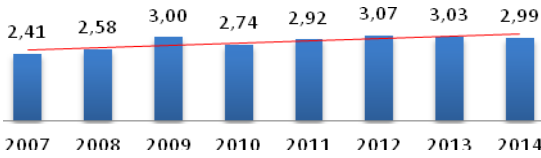
## Principales indicadores

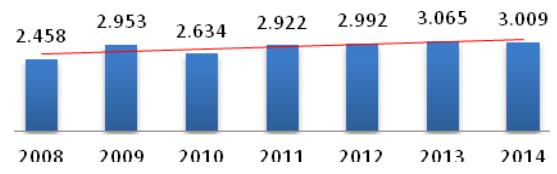
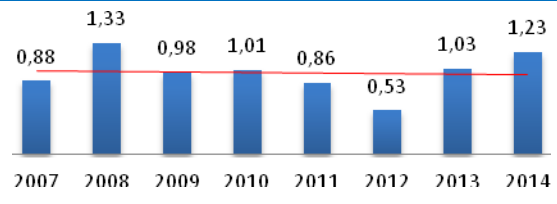
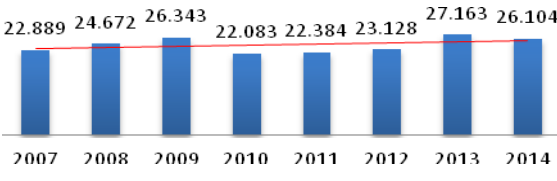
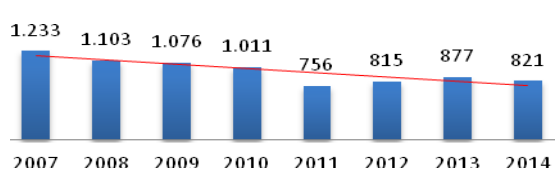
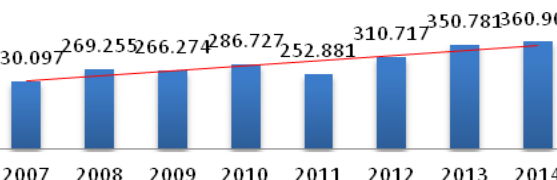
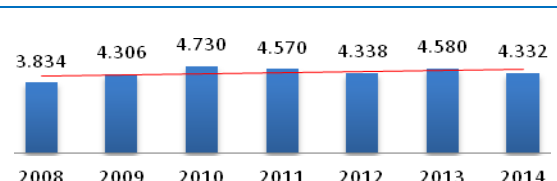
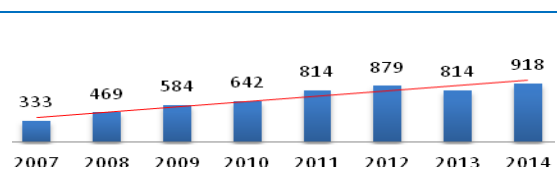
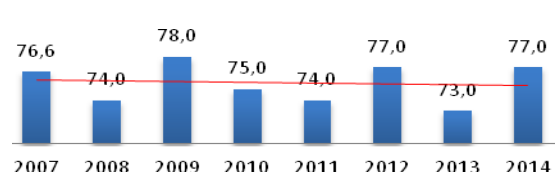
### Indicadores Estratégicos

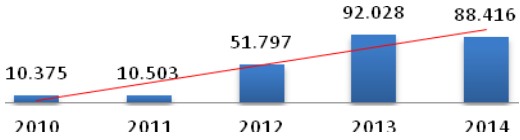
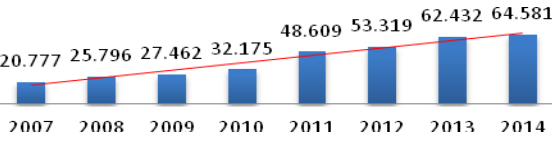
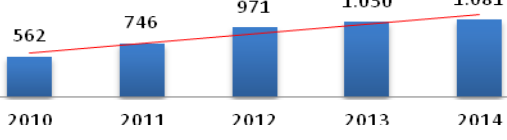
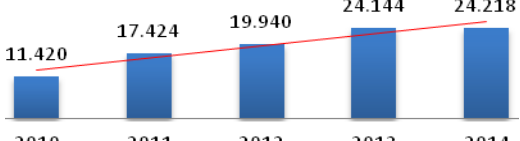
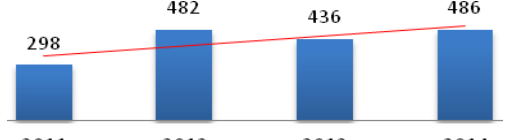
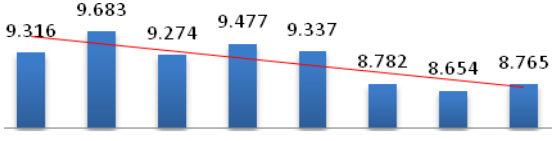
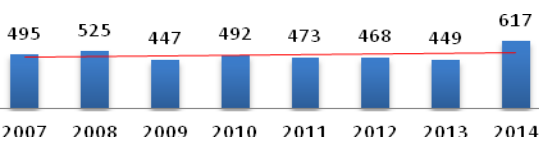
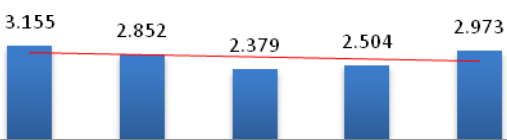
EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO		
CIUDAD CON CALIDAD DE VIDA	Hacer de Madrid una ciudad cada vez más saludable		
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Esperanza de vida al nacer.	Años de vida esperados	C	
Esperanza de vida a la edad de 65 años.	Años de vida que se espera vivir después de los 65	C	
Calidad de los alimentos	Porcentaje de muestras conformes con la norma	C	
Calidad del agua de grifo.	Porcentaje de muestras aptas	C	

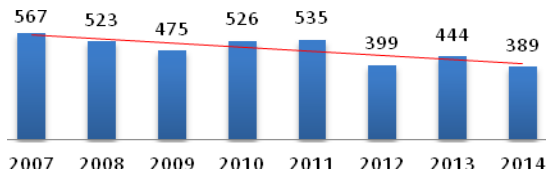
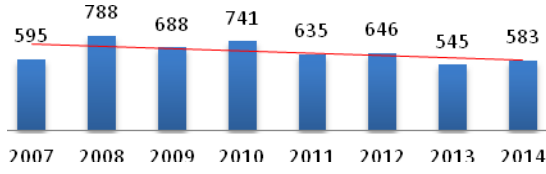
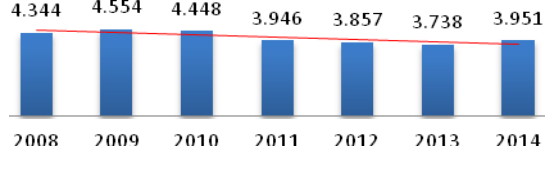
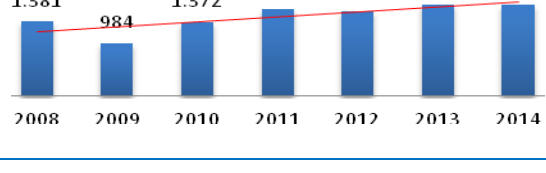
Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal

### Indicadores de Acción

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Activaciones del Sistema de alerta en salud ambiental.	Total de activaciones SASA	C	
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Salud.	Porcentaje	GM	

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
<b>Inspección de establecimientos que realizan actividades con incidencia en salud pública.</b>	Total de establecimientos inspeccionados	GM	
<b>Brotos de toxoinfección alimentaria.</b>	Ratio de brotes x 100.000 habitantes	C	
<b>Inspecciones realizadas en Seguridad Alimentaria.</b>	Total de inspecciones	GM	
<b>Expedientes/Informes realizados en materia de habitabilidad/salubridad en viviendas.</b>	Total expedientes/informes	GM	
<b>Actuaciones en materia de prevención y control de vectores y plagas.</b>	Total de actuaciones	GM	
<b>Animales retirados de la vía pública.</b>	Total de animales	C	
<b>Esterilización de animales adoptados en el Centro de Protección Animal.</b>	Total animales esterilizados	GM	
<b>Porcentaje de animales adoptados.</b>	Porcentaje	GM	

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Citas atendidas en los programas de promoción de la salud de los Centros Municipales de Salud.	Total citas atendidas	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>10.375</td><td>10.503</td><td>51.797</td><td>92.028</td><td>88.416</td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	10.375	10.503	51.797	92.028	88.416						
Año	2010	2011	2012	2013	2014																
Valor	10.375	10.503	51.797	92.028	88.416																
Usuarios en intervención grupal planificada en los centros de la red del Servicio de Prevención y Promoción de la Salud.	Total de usuarios	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>64.581</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	20.777	25.796	27.462	32.175	48.609	53.319	62.432	64.581
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	20.777	25.796	27.462	32.175	48.609	53.319	62.432	64.581													
Grupos y talleres de promoción de la salud realizados en los Centros Municipales de Salud.	Total de grupos y talleres	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>562</td><td>746</td><td>971</td><td>1.050</td><td>1.081</td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	562	746	971	1.050	1.081						
Año	2010	2011	2012	2013	2014																
Valor	562	746	971	1.050	1.081																
Usuarios en grupos de alimentación, actividad física y hábitos saludables	Total de usuarios	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>11.420</td><td>17.424</td><td>19.940</td><td>24.144</td><td>24.218</td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	11.420	17.424	19.940	24.144	24.218						
Año	2010	2011	2012	2013	2014																
Valor	11.420	17.424	19.940	24.144	24.218																
Centros educativos que participan en los programas de prevención y promoción de la salud.	Total centros educativos	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>298</td><td>482</td><td>436</td><td>486</td></tr> </table>	Año	2011	2012	2013	2014	Valor	298	482	436	486								
Año	2011	2012	2013	2014																	
Valor	298	482	436	486																	
Pacientes atendidos en los Centros de Atención a las Drogodependencias.	Total de pacientes	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>8.765</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	9.316	9.683	9.274	9.477	9.337	8.782	8.654	8.765
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	9.316	9.683	9.274	9.477	9.337	8.782	8.654	8.765													
Adolescentes y jóvenes atendidos en los Centros de Atención a la Drogodependencia.	Total de adolescentes y jóvenes	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><td>2014</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><td>617</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	495	525	447	492	473	468	449	617
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	495	525	447	492	473	468	449	617													
Pacientes con diagnóstico de patología dual atendidos en Adicciones	Total de pacientes	GM	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>3.155</td><td>2.852</td><td>2.379</td><td>2.504</td><td>2.973</td></tr> </table>	Año	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	3.155	2.852	2.379	2.504	2.973						
Año	2010	2011	2012	2013	2014																
Valor	3.155	2.852	2.379	2.504	2.973																

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
<b>Pacientes drogodependientes insertados en el mercado laboral.</b>	Total de pacientes	GM	
<b>Pacientes drogodependientes sin hogar atendidos por Adicciones</b>	Total de pacientes	GM	
<b>Detenidos drogodependientes asesorados por el programa SAJIAD de Adicciones</b>	Total personas	C	
<b>Intervenciones de Mediación Comunitaria en Drogodependencias.</b>	Total de intervenciones	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 “Salud” se desarrolla a través de los siguientes proyectos y acciones, cuyo estado de situación a 31 de diciembre de 2014 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	5	2	-	-
Programa de prevención y atención a las adicciones		7	-	5	-	2
Salud pública		6	3	3	-	-
<b>Total</b>		<b>20</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>-</b>	<b>2</b>

## 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**; 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**; y en 2014 la **Carta de Servicios de Prevención y Control de Plagas en la Ciudad de Madrid**.

El 28 de agosto de 2014, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid aprueba el *Acuerdo por el que se modifica la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones y se derogan las Cartas de Servicios de la Oficina del Defensor del Contribuyente y del Organismo Autónomo Madrid Salud*. La principal modificación introducida en dicha Carta de Servicios consiste en la integración en la misma de lo contenido en otras dos Cartas referidas a la misma materia, las Cartas de Servicios de la Oficina del Defensor del Contribuyente y de las Sugerencias y Reclamaciones del Organismo Autónomo Madrid Salud, aprobadas respectivamente el 18 de mayo y el 1 de junio de 2006 y que son derogadas.

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

Fecha Aprobación: 1 de junio de 2006

Fecha Evaluación 2013: 7 de mayo 2014

El 28 de agosto de 2014 se integra en la Carta del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, quedando derogada, por Acuerdo de la Junta de Gobierno.

### Carta de Servicios del Instituto de Adicciones



Fecha Aprobación: 8 de febrero de 2007

Fecha Evaluación 2014: 17 de marzo de 2015

Certificación AENOR: 23 de diciembre 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).

<b>Compromisos 2014</b>		6
<b>Indicadores</b>	Totales	15
	Cumplidos	13
<b>Grado de cumplimiento</b> (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		86,66%
<b>Áreas de mejora implantadas</b>		9

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



Fecha Aprobación: 30 de abril de 2009  
 Fecha Evaluación 2014: 15 de abril de 2015  
 Certificación AENOR: 23 de diciembre 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.

<b>Compromisos 2014</b>		7
<b>Indicadores</b>	Totales	12
	Cumplidos	12
<b>Grado de cumplimiento</b> (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		100%
<b>Áreas de mejora implantadas</b>		3

## Carta de Servicios de Brotes y Alertas Alimentarias



Fecha Aprobación: 22 de julio de 2010  
 Fecha Evaluación 2014: 2 de junio de 2015  
 Certificación AENOR: 23 de diciembre 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.

<b>Compromisos 2014</b>		<b>9</b>
<b>Indicadores</b>	Totales	17
	Cumplidos	15
<b>Grado de cumplimiento</b> (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		<b>88,23%</b>
<b>Áreas de mejora implantadas</b>		<b>3</b>

## 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 2014: 27 de abril de 2015

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.

<b>Compromisos 2014</b>		8
<b>Indicadores</b>	Totales	11
	Cumplidos	6
<b>Grado de cumplimiento</b> (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		54,54%
<b>Áreas de mejora implantadas</b>		4

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



Fecha Aprobación: 7 de julio de 2011  
 Fecha Evaluación 2014: 19 de febrero de 2015

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.

<b>Compromisos 2014</b>		6
<b>Indicadores</b>	Totales	13
	Cumplidos	13
<b>Grado de cumplimiento</b> (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		100%
<b>Áreas de mejora implantadas</b>		2

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

Fecha Aprobación: 20 de enero de 2014

Fecha Evaluación 2014: 2 de junio de 2015



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 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.

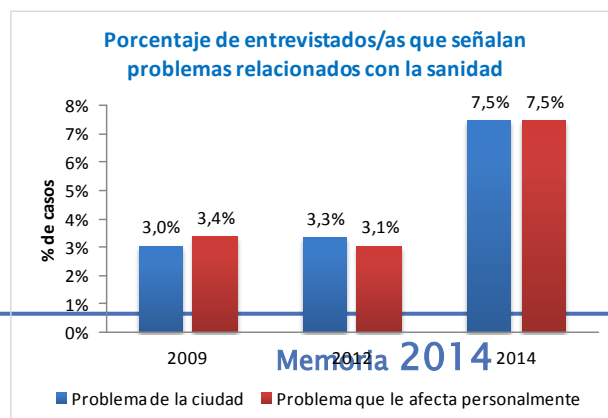
<b>Compromisos 2014</b>		<b>9</b>
<b>Indicadores</b>	Totales	17
	Cumplidos	16
<b>Grado de cumplimiento</b> (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		<b>94,11%</b>
<b>Áreas de mejora implantadas</b>		<b>8</b>

## Opinión de la Ciudadanía

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

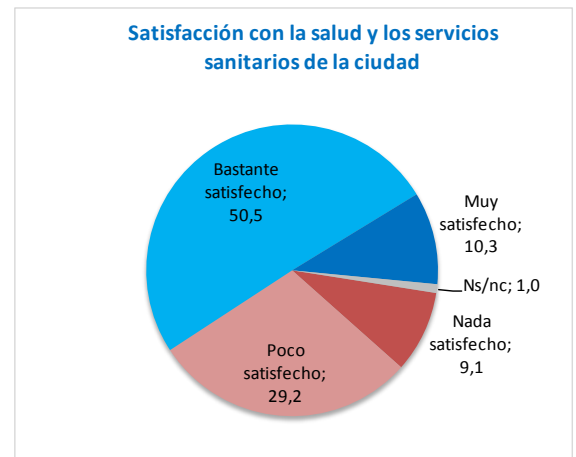
De la información obtenida a través de la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid 2014 se pueden obtener las siguientes conclusiones respecto al área de acción de Salud:

- En el año 2014 se registra un importante incremento en el porcentaje de ciudadanos preocupados por la sanidad. Problemas relacionados con las listas de espera sanitarias, con la falta de profesionales, con la calidad de la prestación o con los precios de la sanidad y los medicamentos han tomado mayor protagonismo en la agenda pública de la ciudad y de los ciudadanos madrileños, colocándose la sanidad en



el sexto puesto del ranking de los principales problemas, cuando en 2012 ocupaba el treceavo puesto.

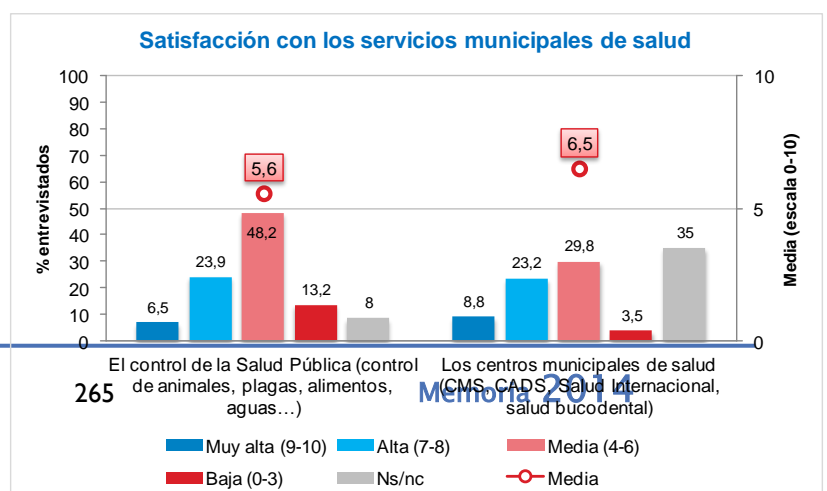
- A pesar de la prioridad alcanzada en la agenda pública de la ciudad, la salud y los servicios sanitarios continúan estando entre los aspectos mejor valorados por los madrileños en relación con la calidad de vida en la ciudad. No obstante, es el aspecto que ha registrado un mayor descenso respecto a 2012, si se compara con el resto de cuestiones que afectan a la calidad de vida urbana.



**Evolución del IS satisfacción con aspectos de la calidad de vida en la ciudad 2012-2014**



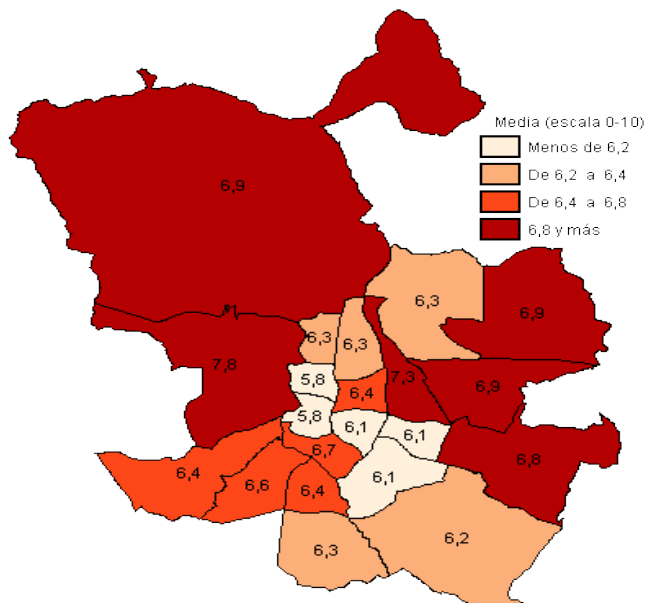
- Los dos servicios municipales de salud evaluados alcanzan puntuaciones por encima del cinco. El control de la salud pública, es un servicio mejor conocido por los madrileños, pues sólo el 8% no sabe o no contesta cuando se les pide valorarlo, si bien, la puntuación media está en 5,6. En cambio, los centros



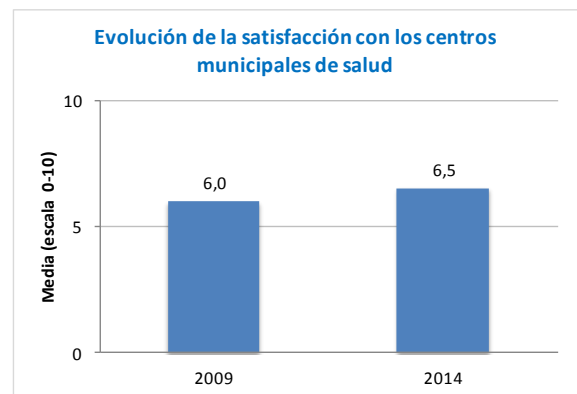
municipales de salud en su conjunto son puntuados con un 6,5, aunque un 35% no tiene una opinión formada sobre su satisfacción.

- La satisfacción con los servicios y equipamientos municipales en los distritos de la ciudad se muestra en la siguiente gráfica:

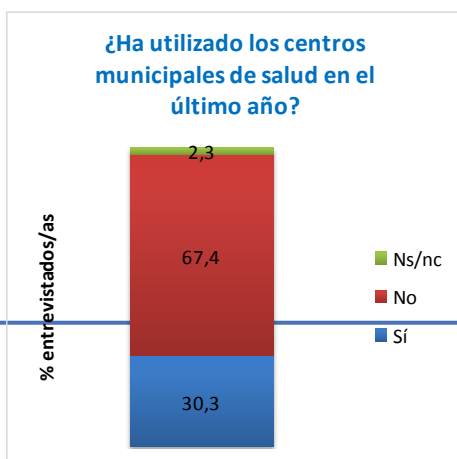
**Satisfacción con los centros municipales de salud**



- Tan solo hay una medición anterior de la satisfacción en 2009 referida a los centros municipales de salud. Respecto a ese año, en 2014 se observa un ligero incremento de la satisfacción con estos centros.



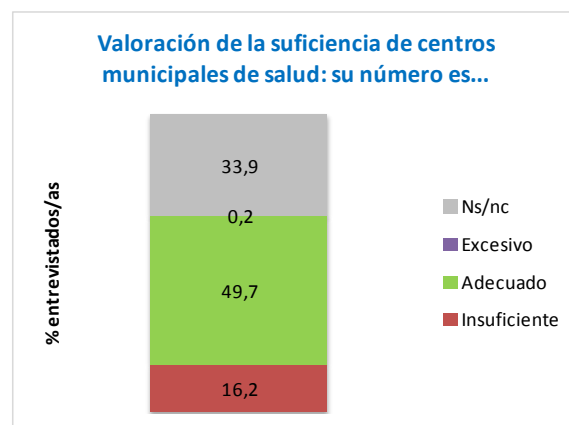
Nota: En el año 2012 se cambió la escala de medida de la satisfacción con los servicios, pasando de una escala semántica (muy satisfecho/a, bastante satisfecho/a, poco satisfecho/a, nada satisfecho/a) a una escala numérica de 0 a 10. A efectos de la comparación que se presenta, el indicador del año 2009 es un indicador sintético calculado en escala 0 a 10, mientras que el del año 2014 es una media en escala 0 a 10.



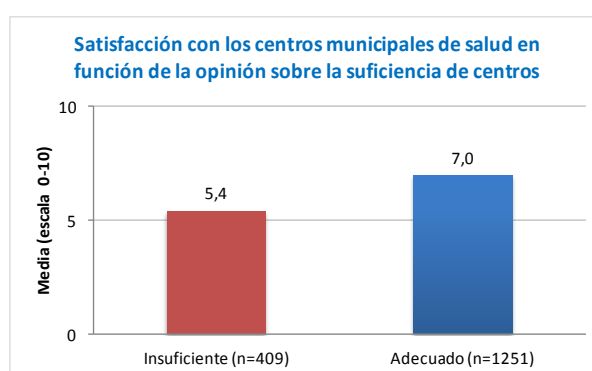
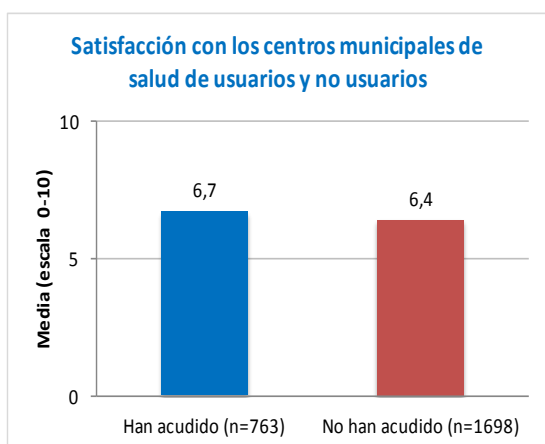
- Algo menos de una tercera parte (30,3%) de los madrileños/as ha acudido a alguno de los centros municipales de salud (CMS, CAD, salud internacional,

salud bucodental...) en el último año.

- Respecto a la suficiencia de este tipo de centros, la mitad de los entrevistados (49,7%) opina que el número de centros municipales de salud es adecuado, si bien un 16,2% cree que son insuficientes.

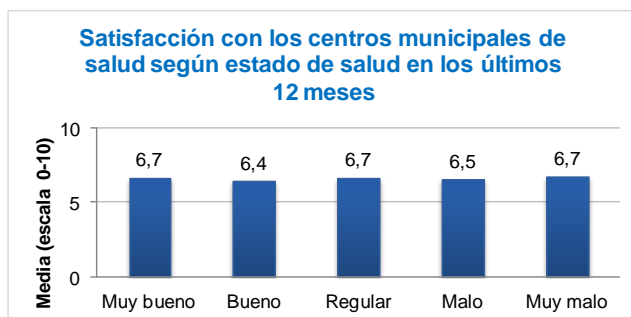


- Las personas que han acudido en el último año a los centros municipales de salud están más satisfechas que las que no han sido usuarias. Los entrevistados que opinan que el número de centros municipales de salud es insuficiente tienen una peor satisfacción, mientras que los que opinan que su número es adecuado, están más satisfechos que la media.



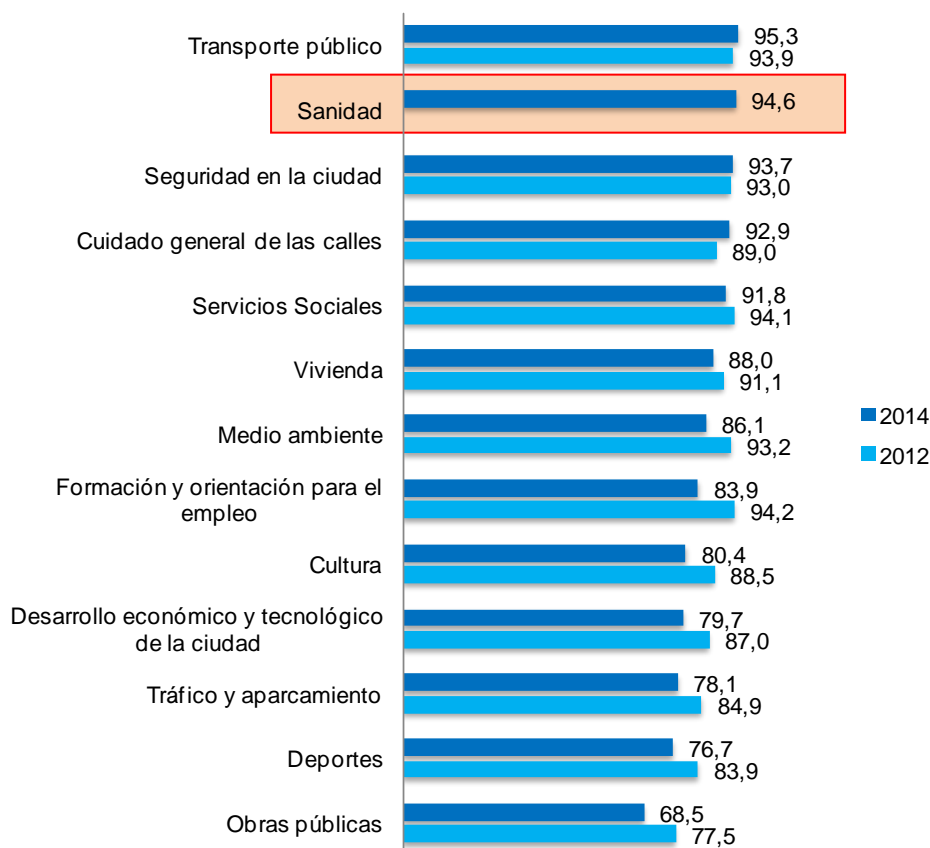
Nota: no se han representado los que opinan que su número es excesivo, porque sólo representaban 4 casos.

- El estado de salud no parece tener una influencia en la satisfacción con los centros municipales de salud.



- En coherencia con la prioridad adquirida en la agenda, la sanidad es una política prioritaria desde el punto de vista del gasto si se compara con el resto de políticas municipales. Así, el 94,6% de los madrileños/as se posiciona en contra de gastar menos en sanidad.

#### Porcentaje de entrevistados en contra de gastar menos en...



### Estudios Sectoriales

Desde el Área de Acción de Salud en 2014 se ha realizado seis estudios sectoriales que pueden consultarse en la página del [Observatorio de la Ciudad](http://www.madrid.es) de la web municipal [www.madrid.es](http://www.madrid.es)

#### a) Estudios de satisfacción de usuarios

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
Estudio descriptivo de la satisfacción de los usuarios del Departamento de Salud Laboral – Fabiola de Mora y Aragón. Año 2014  2014 /014/ ESU	Centro de Prevención de Riesgos Laborales Fabiola de Mora y Aragón. Madrid Salud	Valoración media del proceso de reconocimiento médico (escala de 0 a 10) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información en recepción: 8,4</li> <li>• Trato en recepción: 8,6</li> <li>• Protección de la intimidad: 8,7</li> <li>• Trato de los sanitarios: 8,9</li> <li>• Profesionalidad: 8,8</li> <li>• Número de pruebas y tiempo empleado: 7,9</li> <li>• Limpieza: 8,4</li> </ul> Satisfacción global: 8,6
Estudio descriptivo de la satisfacción de los usuarios que han utilizado la Oficina de Atención al Ciudadano de Madrid Salud (OAC) durante el año 2014  2014 /013/ ESU	Oficina de Atención al Ciudadano. Madrid Salud	Porcentaje de usuarios que han valorado los distintos aspectos del servicio con una puntuación igual o superior a 6 (escala de 0 a 10) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción con la respuesta de la OAC: 51,6 %</li> <li>• Consideran los impresos claros y comprensibles: 86,2%</li> <li>• Trato amable y cortés: 78,3%</li> <li>• Información clara y comprensible en recepción: 79,3</li> <li>• Accesibilidad de la página web de Madrid Salud: 89,8</li> <li>• Formulario de internet es claro y comprensible: 96,1%</li> </ul> Tiempo medio de respuesta a las SYR: 3,1 días Recomendaría la OAC a sus conocidos: 82,7%
Estudio descriptivo de la satisfacción de los usuarios que han utilizado el servicio de toma de muestras de aguas durante el año 2014  2014 /012/ ESU	Madrid Salud	Porcentaje de usuarios que han valorado los distintos aspectos del servicio con una puntuación igual o superior a 9 (escala de 0 a 10) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información recibida por teléfono: 51,6%</li> <li>• El trato telefónico a lo largo de proceso: 58,5%</li> <li>• El tiempo de espera entre la petición y la inspección: 55,9%</li> <li>• Tiempo de espera entre la inspección y el informe: 32,8%</li> <li>• La utilidad de la información recibida: 60,6%</li> <li>• La claridad y comprensión de la carta: 56,1%</li> <li>• El trato de los inspectores: 77,6%</li> <li>• Competencia profesional: 78,3%</li> <li>• El precio de la tasa: 16,7%</li> </ul> Valoración global : 52,2 %
Centro de Prevención del deterioro cognitivo. Encuesta de satisfacción de usuarios y acompañantes  2014 /011/ ESU	Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo. Madrid Salud	Porcentaje de usuarios que han valorado los distintos aspectos del servicio con una puntuación igual o superior a 9 (escala de 0 a 10) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación con el centro por transporte público: 63%</li> <li>• Comunicación telefónica: 51,4%</li> <li>• Condiciones ambientales del centro: 64,9</li> <li>• Atención en recepción: 77,9%</li> <li>• Atención de los sanitarios: 82,9%</li> </ul> Atención global recibida: 69,7%
Estudio descriptivo de la satisfacción de los usuarios del Centro de Protección Animal (CPA). Año 2014  2014 /010/ ESU	Centro de Protección Animal. Madrid Salud	Porcentaje de usuarios que han valorado los distintos aspectos del servicio con una puntuación igual o superior a 8 (escala de 0 a 10) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información antes de acudir al centro: 66,9%</li> <li>• Horario de atención (puntuación de 7 a 10) : 76,5%</li> <li>• Limpieza del centro: 82,7%</li> <li>• La conservación de las instalaciones: 81%</li> <li>• La situación de los animales alojados en el centro: 59,1%</li> <li>• La atención recibida durante el proceso de adopción: 79,1%</li> <li>• Información recibida relativa a pautas a seguir para cuidar al animal adoptado: 55,6%</li> </ul> Recomendaría el servicio a sus conocidos: 90,8%

## b) Estudios de análisis de situación y necesidades:

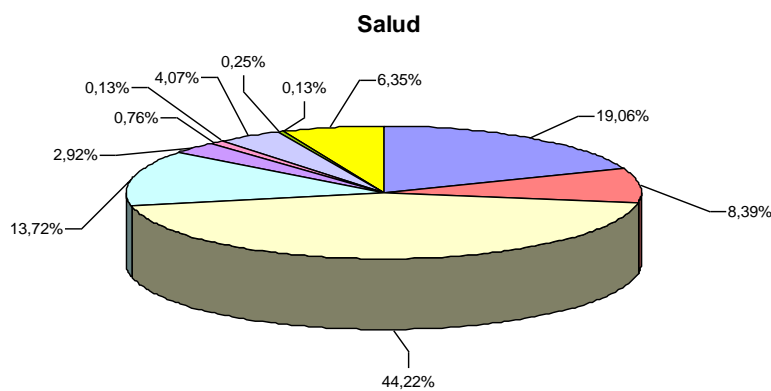
Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Organo Promotor
Características sociodemográficas de las personas con conducta acumuladora/trastorno por acumulación (Síndrome de Diógenes) en la ciudad de Madrid. Serie de casos 2014 /025/ ASN	Organismo Autónomo Madrid Salud.

## Sugerencias y Reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Salud”, las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el **1,86%** (1.016) del total de las tramitadas en 2014. (1.016 = 787 Salud SYR + 229 E.M. Servicios Funerarios). Por tipo de solicitud de las contenidas en la aplicación municipal, han sido: 95 sugerencias, 629 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	150	19,06%
Salud Ambiental	66	8,39%
Plagas	348	44,22%
Servicios Veterinarios	108	13,72%
Seguridad Alimentaria	23	2,92%
Control aguas consumo	6	0,76%
Actividades analíticas	1	0,13%
Adicciones	32	4,07%
Riesgos Laborales	2	0,25%
Sanidad Mortuoria	1	0,13%
Servicios Administrativos	50	6,35%
<b>Total</b>	<b>787</b>	<b>100,00%</b>

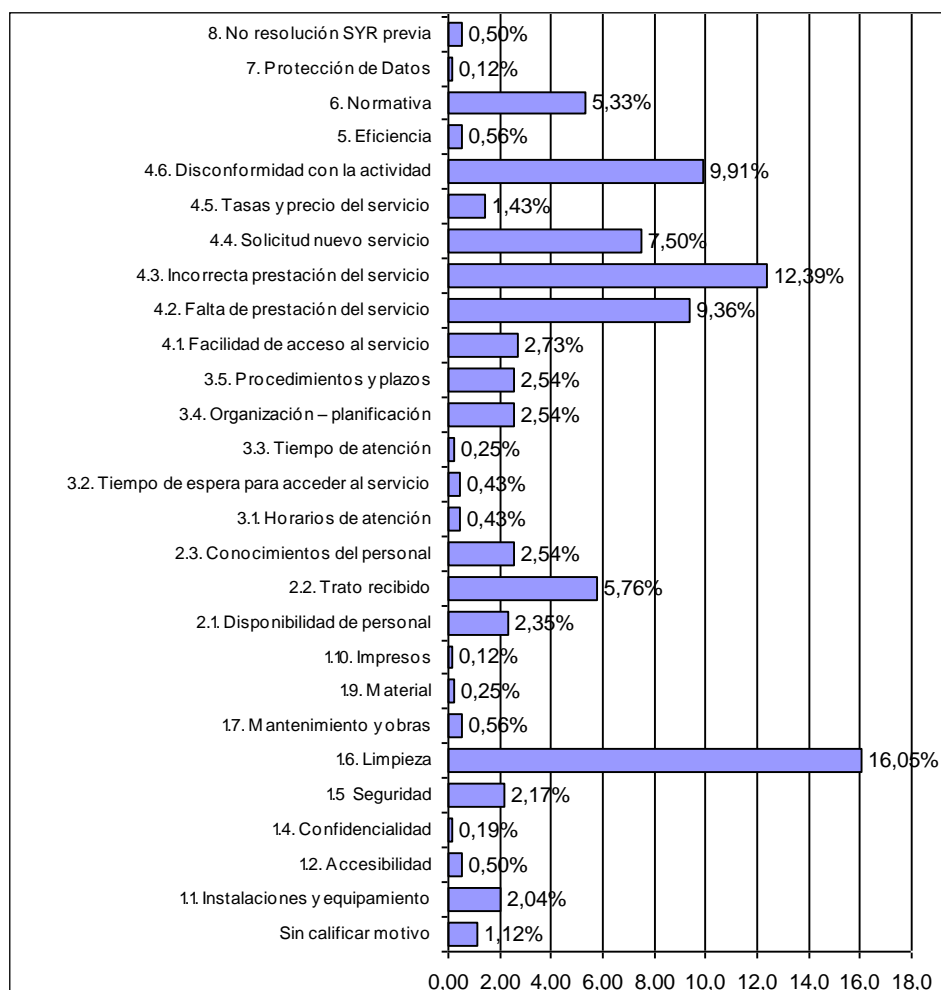




- Prevención y Promoción de la Salud
- Plagas
- Seguridad Alimentaria
- Actividades analíticas
- Riesgos Laborales
- Servicios Administrativos
- Salud Ambiental
- Servicios Veterinarios
- Control aguas consumo
- Adicciones
- Sanidad Mortuoria

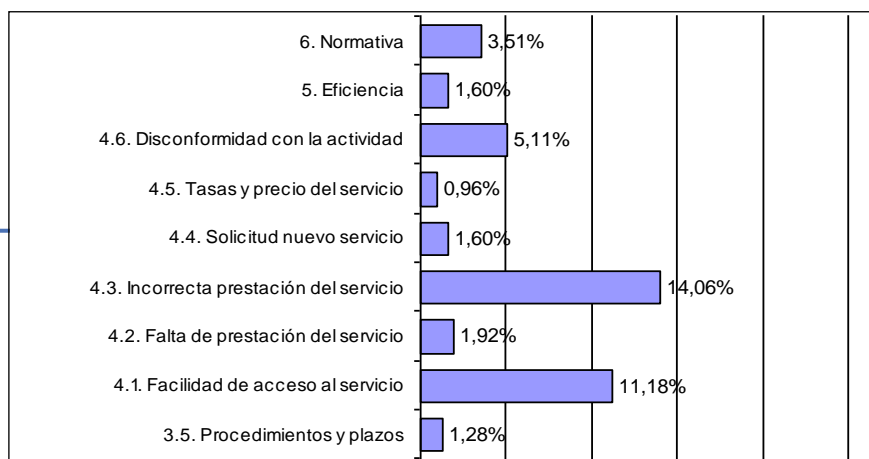
(\*) Los datos se recogen con fecha 31 de marzo de 2015.

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

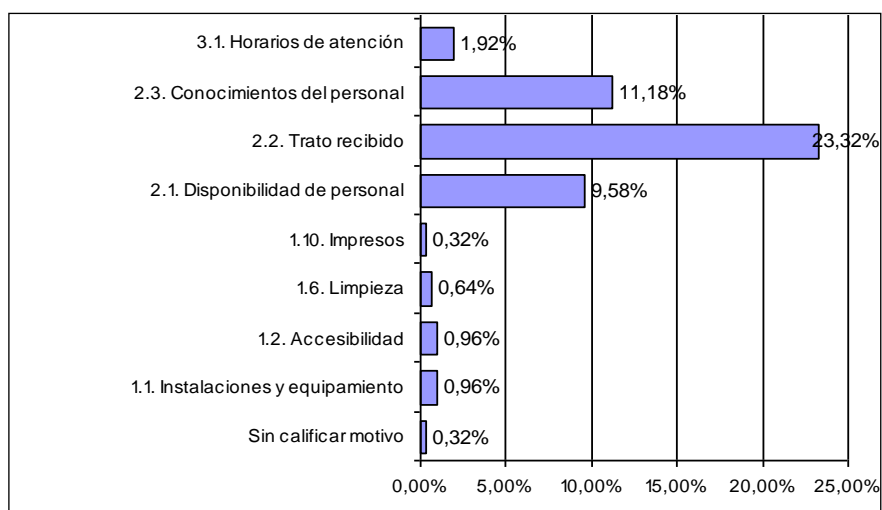


Centrándonos en las **submaterias** que han tenido más de **100 solicitudes**, los **motivos de presentación** de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR han sido los siguientes:

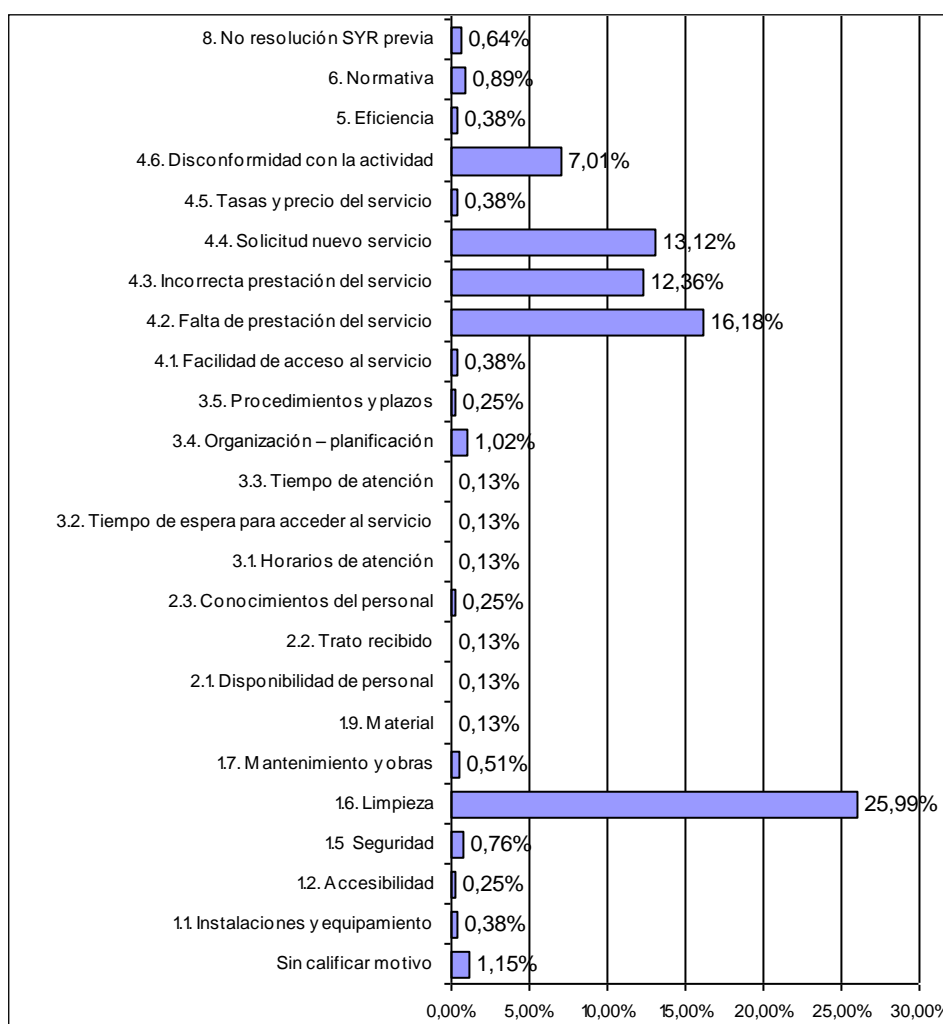
### Prevención y promoción de la Salud



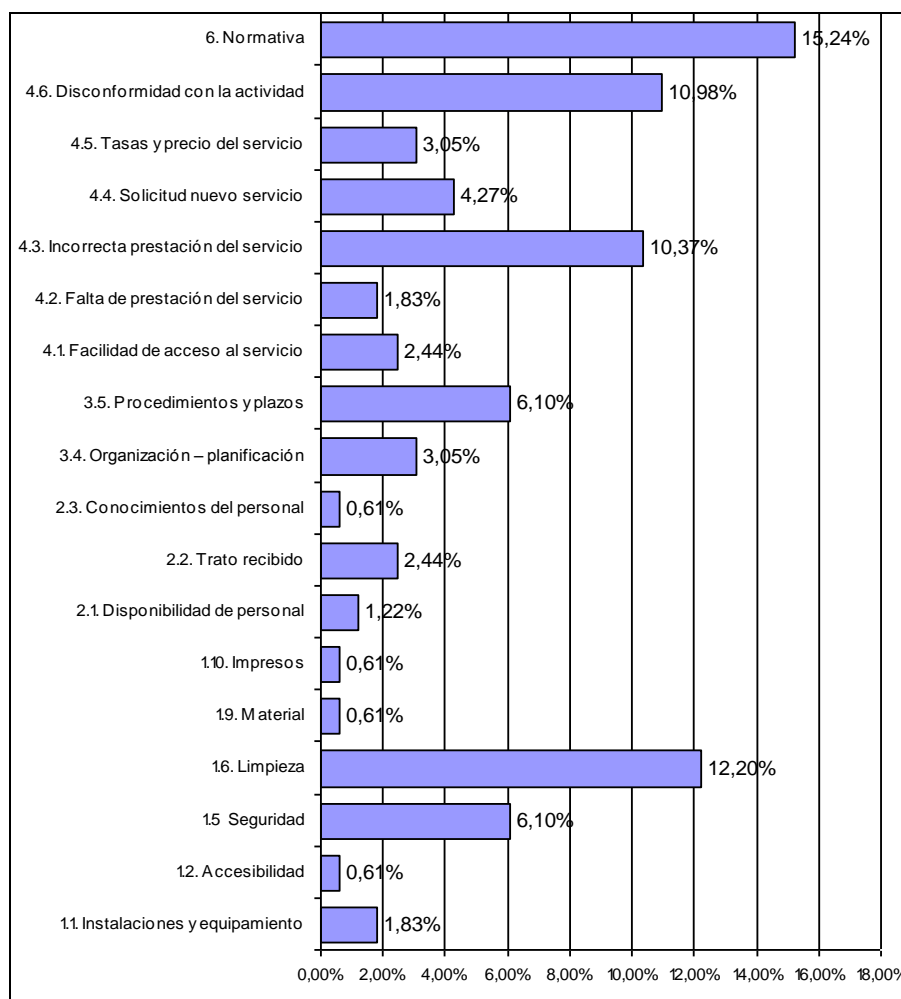
2014



### Plagas



### Servicios Veterinarios



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 (31/03/2015)	Total Submateria	Sin contestar	% menos 15 días	% menor o igual a 30 días
Prevención y Promoción de la Salud	10,69	150	150	0	76,00%	96,67%
Salud Ambiental	10,29	66	66	0	84,85%	96,97%
Plagas	2,45	341	348	7	97,65%	98,53%
Servicios Veterinarios	13,86	108	108	0	70,37%	86,11%
Seguridad Alimentaria	30,60	23	23	0	30,43%	56,52%
Control aguas consumo	33,20	6	6	0	33,33%	50,00%
Actividades analíticas	1,50	1	1	0	100,00%	100,00%
Adicciones	11,11	32	32	0	87,50%	93,75%
Riesgos Laborales	9,01	2	2	0	100,00%	100,00%
Sanidad Mortuoria	121,99	1	1	0	0,00%	0,00%
Servicios Administrativos	13,52	50	50	0	74,00%	84,00%

## 2.13. Seguridad y Emergencias

Ámbito de actuación y recursos	Ámbito de actuación	Estructura orgánica	Presupuesto
Principales indicadores	Indicadores estratégicos		Indicadores de acción
Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	Compromisos de Calidad (Cartas de Servicios)	Opinión de la Ciudadanía	Sugerencias y Reclamaciones



### 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 2014



## Presupuesto del Área de Acción “Seguridad y Emergencias”

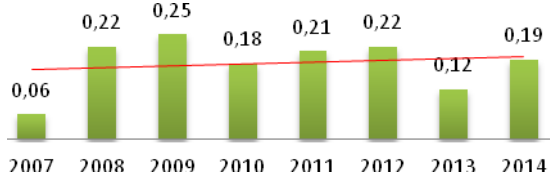
Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Seguridad y Emergencias en 2014	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	517.039.599,67
Empresas Municipales	
<b>Total Ayto, OOAA y Emp Mpales</b>	<b>517.039.599,67</b>
Eliminaciones	-17.756,99
<b>Total consolidado</b>	<b>517.021.842,68</b>

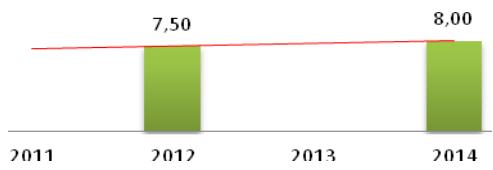
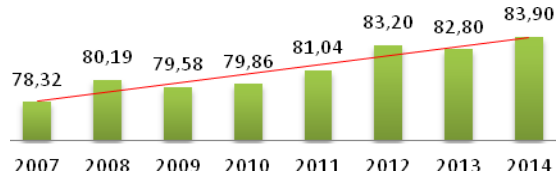
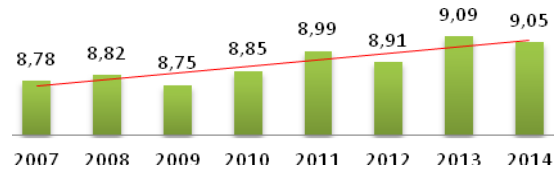
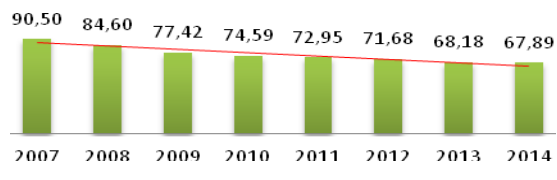
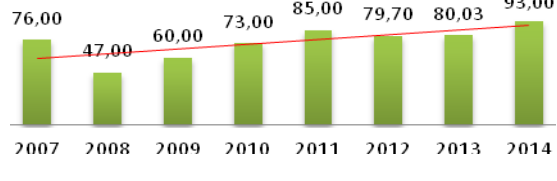
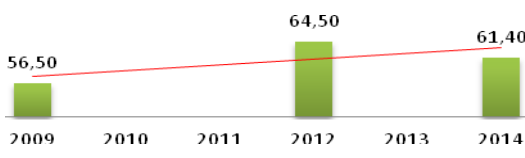
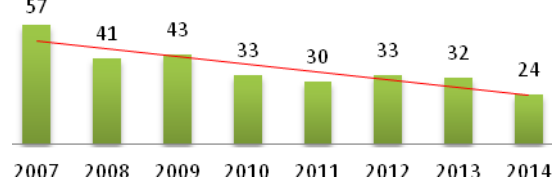
**Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayto de Madrid y los OOAA por programas presupuestarios, para “Seguridad y Emergencias”. Datos consolidados con eliminaciones a Empresas**

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con progr. prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
<b>91218</b>	ÁREA DE GOB. DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	857.388,04		
<b>13000</b>	DIREC.Y GEST. ADMTVA. DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	20.828.285,72		
<b>93301</b>	GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO	344.952,59		
<b>13001</b>	RECURSOS HUMANOS. SEGURIDAD	4.100.064,25		
<b>13201</b>	SEGURIDAD	347.745.988,32	-17.757,0	
<b>13401</b>	SAMUR-PROTECCIÓN CIVIL	45.198.623,80		
<b>13501</b>	BOMBEROS	97.964.296,95		
<b>Total Seguridad y Emergencias</b>		<b>517.039.599,67</b>	<b>-17.756,99</b>	<b>517.021.842,7</b>

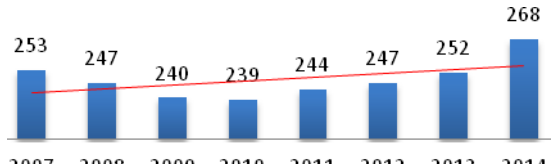
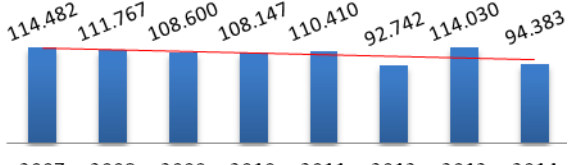
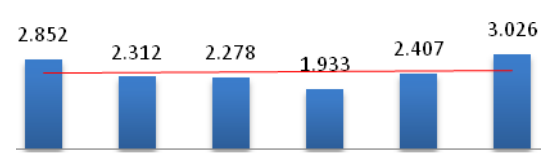
## Principales indicadores

### Indicadores Estratégicos

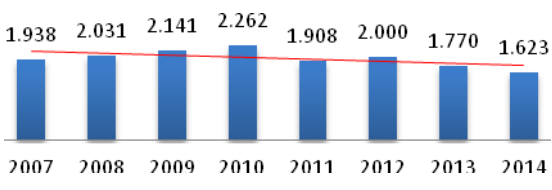
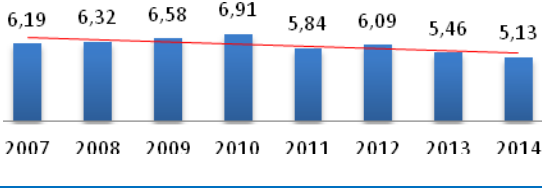
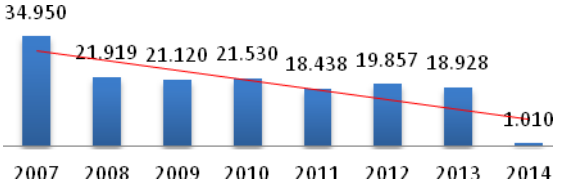
EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO			
<b>CIUDAD CON CALIDAD DE VIDA</b>	Profundizar en un modelo de atención de emergencias excelente y con enfoque preventivo			
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución	
Fallecidos en incendios por 100.000 habitantes.	Fallecidos x 100.000 hab	C		

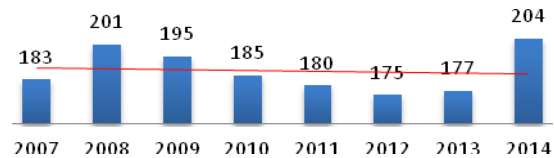
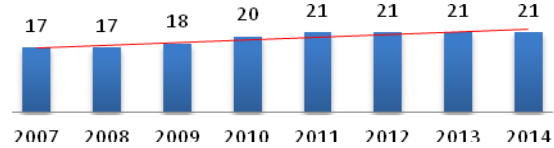
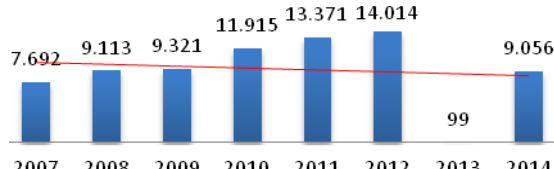
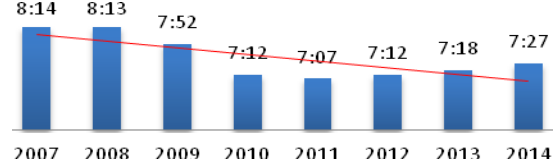
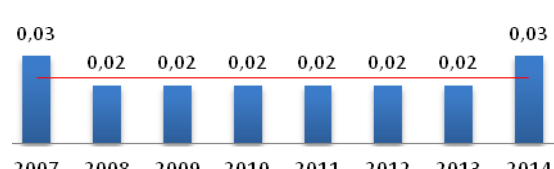
Satisfacción ciudadana con el Servicio de Bomberos.	Valoración media escala 0-10	C	
Supervivencia de pacientes críticos a los 7 días SAMUR-Protección Civil.	Porcentaje de supervivientes	GM	
Satisfacción de los usuarios del servicio SAMUR-Protección Civil.	Valoración media escala 1-10	GM	
<b>EJE ESTRATÉGICO</b>	<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		
<b>CIUDAD CON CALIDAD DE VIDA</b>	<b>Mantener un Madrid seguro en el que la ciudadanía se siente protegida</b>		
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.	Porcentaje de llamadas	GM	
Seguridad percibida en la Ciudad de Madrid.	Índice escala 0-100	C	
Víctimas mortales en accidentes de tráfico.	Total víctimas	C	
Notas: Tipo de indicador: C = Indicador de Ciudad; GM=Indicador de gestión municipal			

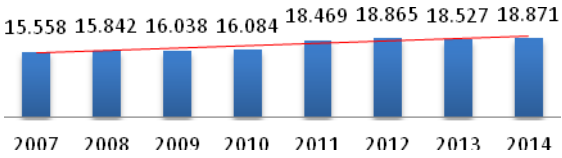
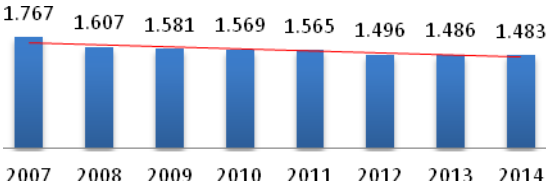
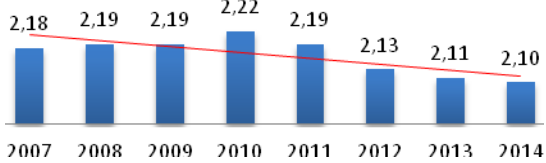
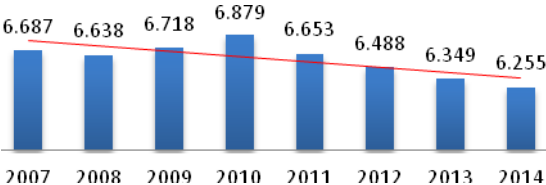
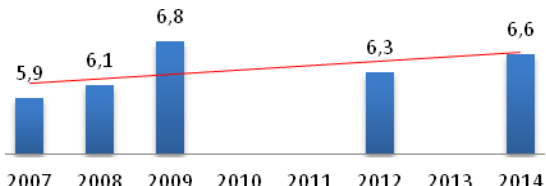
### Indicadores de Acción

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Seguridad y Emergencias.	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><td>8,77</td><td>9,42</td><td>10,72</td><td>9,69</td><td>11,21</td><td>11,32</td><td>12,45</td><td>12,44</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Porcentaje	8,77	9,42	10,72	9,69	11,21	11,32	12,45	12,44
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Porcentaje	8,77	9,42	10,72	9,69	11,21	11,32	12,45	12,44													
Efectivos del Cuerpo de Bomberos.	Total de Bomberos	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Total de Bomberos</th><td>1.589</td><td>1.507</td><td>1.399</td><td>1.507</td><td>1.479</td><td>1.442</td><td>1.391</td><td>1.562</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Total de Bomberos	1.589	1.507	1.399	1.507	1.479	1.442	1.391	1.562
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Total de Bomberos	1.589	1.507	1.399	1.507	1.479	1.442	1.391	1.562													
Bomberos por 100.000 habitantes.	Bomberos x 100.000 hab	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Bomberos x 100.000 hab</th><td>50,70</td><td>46,90</td><td>43,00</td><td>46,00</td><td>45,30</td><td>44,60</td><td>43,40</td><td>49,30</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Bomberos x 100.000 hab	50,70	46,90	43,00	46,00	45,30	44,60	43,40	49,30
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Bomberos x 100.000 hab	50,70	46,90	43,00	46,00	45,30	44,60	43,40	49,30													
Media de bomberos de servicio al día.	Bomberos x día	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Bomberos x día</th><td>253</td><td>247</td><td>240</td><td>239</td><td>244</td><td>247</td><td>252</td><td>268</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Bomberos x día	253	247	240	239	244	247	252	268
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Bomberos x día	253	247	240	239	244	247	252	268													
Horas dedicadas a entrenamiento en los Parques de Bomberos.	Total de horas	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Total de horas</th><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><td>94.383</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Total de horas	114.482	111.767	108.600	108.147	110.410	92.742	114.030	94.383
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Total de horas	114.482	111.767	108.600	108.147	110.410	92.742	114.030	94.383													
Simulacros realizados por Bomberos al año.	Total de simulacros	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Total de simulacros</th><td>76</td><td>92</td><td>54</td><td>55</td><td>35</td><td>53</td><td>76</td><td>57</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Total de simulacros	76	92	54	55	35	53	76	57
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Total de simulacros	76	92	54	55	35	53	76	57													
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><td>2014</td></tr> <tr><th>Total de actuaciones</th><td>2.852</td><td>2.312</td><td>2.278</td><td>1.933</td><td>2.407</td><td>3.026</td></tr> </table>	Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Total de actuaciones	2.852	2.312	2.278	1.933	2.407	3.026				
Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014															
Total de actuaciones	2.852	2.312	2.278	1.933	2.407	3.026															



Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Personas informadas por la campaña Bomberos ¡te informa!.	Total personas	GM	
Tiempo medio de llegada del primer tren de ataque de Bomberos.	Media de minutos	GM	
Porcentaje de intervenciones resueltas con el primer tren de ataque de Bomberos.	Porcentaje de intervenciones	GM	
Profesionales del SAMUR-PC.	Total de profesionales	GM	
Voluntarios en SAMUR-Protección Civil.	Total voluntarios	GM	
Tasa de voluntarios de SAMUR-Protección Civil en la Ciudad.	Voluntarios x 10.000 hab	GM	
Horas de formación a profesionales del SAMUR-PC.	Total de horas	GM	

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
<b>Flota asistencial del SAMUR-PC.</b>	<i>Total de vehículos</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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>183</td><td>201</td><td>195</td><td>185</td><td>180</td><td>175</td><td>177</td><td>204</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	183	201	195	185	180	175	177	204
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	183	201	195	185	180	175	177	204													
<b>Bases operativas del SAMUR-PC.</b>	<i>Total de bases</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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>17</td><td>17</td><td>18</td><td>20</td><td>21</td><td>21</td><td>21</td><td>21</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	17	17	18	20	21	21	21	21
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	17	17	18	20	21	21	21	21													
<b>Ciudadanos formados como alertantes y primer respondiente por SAMUR-Protección Civil.</b>	<i>Total de ciudadanos</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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>44.316</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	10.577	14.747	15.966	20.675	20.209	22.967	43.625	44.316
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	10.577	14.747	15.966	20.675	20.209	22.967	43.625	44.316													
<b>Emergencias atendidas por SAMUR-PC.</b>	<i>Total de emergencias</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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>120.656</td><td>124.227</td><td>129.050</td><td>129.240</td><td>130.713</td><td>124.800</td><td>132.738</td><td>103.881</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	120.656	124.227	129.050	129.240	130.713	124.800	132.738	103.881
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	120.656	124.227	129.050	129.240	130.713	124.800	132.738	103.881													
<b>Controles de calidad en las intervenciones SAMUR-PC.</b>	<i>Total de controles</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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>7.692</td><td>9.113</td><td>9.321</td><td>11.915</td><td>13.371</td><td>14.014</td><td>99</td><td>9.056</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	7.692	9.113	9.321	11.915	13.371	14.014	99	9.056
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	7.692	9.113	9.321	11.915	13.371	14.014	99	9.056													
<b>Tiempo medio de gestión de la llamada por SAMUR-PC.</b>	<i>Media de segundos</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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>64,5</td><td>57,6</td><td>57,5</td><td>45,7</td><td>43,1</td><td>40,0</td><td>55,0</td><td>54,4</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	64,5	57,6	57,5	45,7	43,1	40,0	55,0	54,4
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	64,5	57,6	57,5	45,7	43,1	40,0	55,0	54,4													
<b>Tiempo medio de respuesta de las Unidades de Soporte Vital Básico y Avanzado de SAMUR-Protección Civil.</b>	<i>Media de minutos</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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>8:14</td><td>8:13</td><td>7:52</td><td>7:12</td><td>7:07</td><td>7:12</td><td>7:18</td><td>7:27</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	8:14	8:13	7:52	7:12	7:07	7:12	7:18	7:27
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	8:14	8:13	7:52	7:12	7:07	7:12	7:18	7:27													
<b>Porcentaje de reclamaciones tramitadas en relación al número de servicios prestados por SAMUR-Protección Civil.</b>	<i>Porcentaje de sugerencias/reclamaciones</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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>0,03</td><td>0,02</td><td>0,02</td><td>0,02</td><td>0,02</td><td>0,02</td><td>0,02</td><td>0,03</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	0,03	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,03
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	0,03	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,03													

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Sesiones de formación en educación vial.	Total sesiones	GM	
Atropellos en el Municipio.	Total de atropellos	C	
Funcionarios dedicados a la seguridad por 1.000 habitantes.	Funcionarios x 1.000 hab	GM	
Plantilla de policías.	Total de policías	GM	
Satisfacción ciudadana con la policía municipal.	Valoración media escala 1-10	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 “Seguridad y Emergencias” se desarrolla a través de los siguientes proyectos y acciones, cuyo estado de situación a 31 de diciembre de 2014 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	1	5	-	-

Proyectos	Objetivos estratégicos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Dotación de recursos para la protección civil	Profundizar en un modelo de atención de emergencias excelente y con enfoque preventivo	10	1	7	-	2
Eficiencia en la seguridad de la ciudad	Mantener un Madrid seguro donde la ciudadanía se sienta protegida	11	4	6	-	1
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	3	3	-	-
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	-	4	-	-
Tecnologías para la protección civil	Profundizar en un modelo de atención de emergencias excelente y con enfoque preventivo	5	2	3	-	-
<b>Total</b>		<b>59</b>	<b>11</b>	<b>44</b>	<b>-</b>	<b>4</b>

## 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**, de carácter mixto, pero tiene como principales destinatarios a los trabajadores del Área. En enero de 2015 se aprobó la Carta de Servicios de **Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias (CIFSE)**, elaborada a lo largo de 2014.

### Carta de Servicios de Samur-Protección Civil

Fecha Aprobación: 18 de mayo de 2006



Fecha Evaluación 2014: 5 de mayo de 2015  
 Certificación AENOR: 23 de diciembre 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, ocurri-

das 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.

<b>Compromisos 2014</b>		25
<b>Indicadores</b>	Totales	48
	Cumplidos	46
<b>Grado de cumplimiento</b> (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		95,83%
<b>Áreas de mejora implantadas</b>		6

### Carta de Servicios de Bomberos



Fecha Aprobación: 13 de julio de 2006  
 Fecha Evaluación 2014: 7 de abril de 2015  
 Certificación AENOR: 23 de diciembre 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.

<b>Compromisos 2014</b>		29
<b>Indicadores</b>	Totales	33
	Cumplidos	23
<b>Grado de cumplimiento</b> (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		69,69%
<b>Áreas de mejora implantadas</b>		0

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



Fecha Aprobación: 28 de septiembre de 2006

Fecha Evaluación 2014: 31 de mayo de 2015

(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.

<b>Compromisos 2014</b>		4
<b>Indicadores</b>		14
<b>Grado de cumplimiento</b> Se adjudica, para cada compromiso, una puntuación a cada uno de sus indicadores asociados, con base 100.		86,7%
<b>Áreas de mejora implantadas</b>		9

### Carta de Servicios de la Policía Municipal de Madrid

Fecha Aprobación: 18 de junio de 2008

Fecha Evaluación 2014: 21 de mayo de 2015

Esta Carta de Servicios cambia su nombre en la Evaluación 2014. Pasa a llamarse Carta de Servicios de la Policía Municipal de Madrid.



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.

<b>Compromisos 2014</b>	11
<b>Indicadores</b>	26
<b>Grado de cumplimiento</b>	88,48%
Se adjudica, para cada compromiso, una puntuación a cada uno de sus indicadores asociados, con base 100.	
<b>Áreas de mejora implantadas</b>	0

### Carta de Servicios de la Secretaría General Técnica de Seguridad y Emergencias



Fecha de aprobación: 2 de julio de 2009  
 Fecha evaluación 2014: 30 abril de 2015

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.

<b>Compromisos 2014</b>	6	
<b>Indicadores</b>	Totales	11
	Cumplidos	8
<b>Grado de cumplimiento</b> (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	72,72%	



Áreas de mejora implantadas

5

### Carta de Servicios del Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias (CIFSE)



Fecha de aprobación: 29 de enero de 2015

El Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias (CIFSE) se gestiona con el objetivo de mejorar la formación y capacitación de los Cuerpos y Servicios de Seguridad, Emergencias y Movilidad para hacer de Madrid una ciudad de referencia, con calidad de vida y sostenible. El CIFSE quiere ser un referente en la formación y desarrollo de los profesionales de la seguridad, las emergencias y la movilidad, aplicando criterios de eficacia,

eficiencia, calidad y transparencia, donde la búsqueda de la excelencia en el servicio prestado al ciudadano sea su principio inspirador.

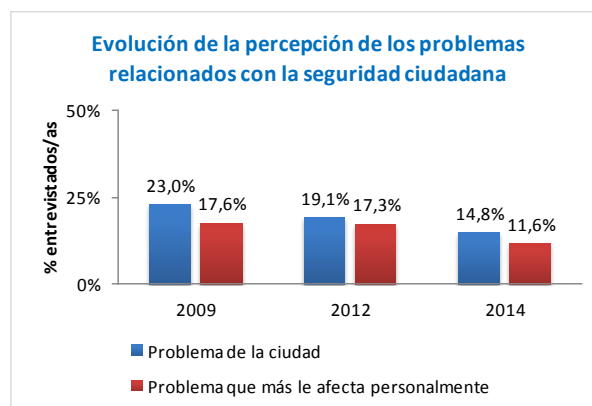
El CIFSE presta los siguientes **servicios**: ■ suministrar información sobre sus actividades: Plan de formación anual, Jornadas, seminarios y otras actividades, calidad y medio ambiente, ...; ■ formar a los profesionales de la seguridad, las emergencias y la movilidad del Ayuntamiento de Madrid, compaginando la formación presencial con la educación a distancia que se realiza a través de canales electrónicos (formación e-learning); ■ realizar jornadas y seminarios y otras actividades para el beneficio de la sociedad; ■ impartir formación externa dirigida a usuarios procedentes de otras administraciones públicas, organismos, instituciones y entidades públicas o privadas; ■ y biblioteca.

## Opinión de la Ciudadanía

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

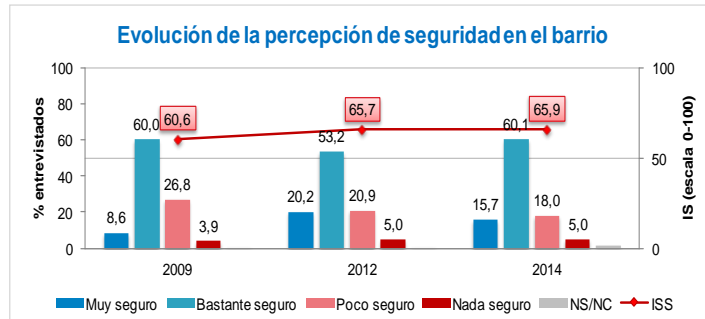
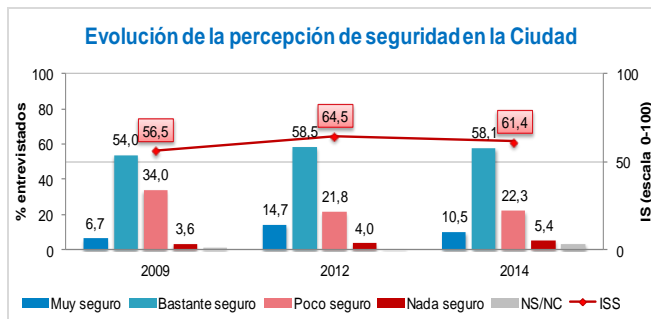
De la información obtenida a través de la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid 2014 se pueden obtener las siguientes conclusiones respecto al área de acción de Seguridad y Emergencias:

- La inseguridad es uno de los principales problemas de la ciudad, aunque en los últimos años ha ido perdiendo intensidad y prioridad, en favor de otros problemas que han tomado mayor protagonismo en la agenda pública. Por otro lado, la inseguridad se percibe más como un problema de la ciudad que como un problema que afecta de manera personal a los ciudadanos/as.

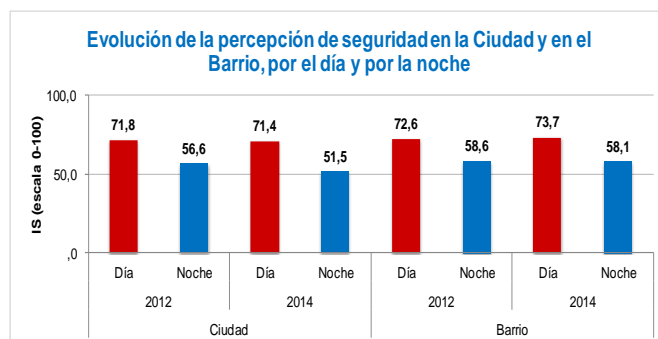




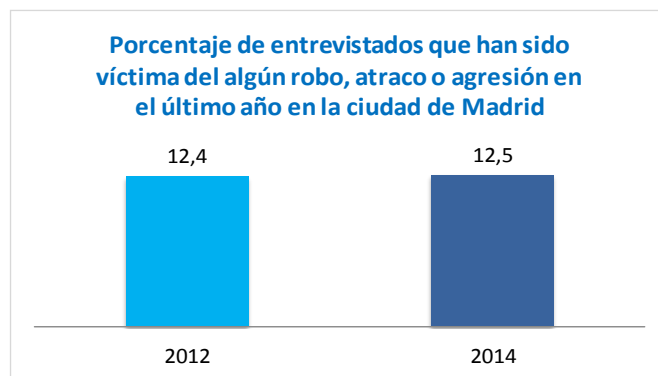
- Disminuye la percepción de seguridad en el conjunto de la ciudad, mientras que la seguridad en el entorno del barrio se incrementa ligeramente. Sigue siendo superior la seguridad percibida en el entorno del barrio respecto a la del conjunto de la ciudad.



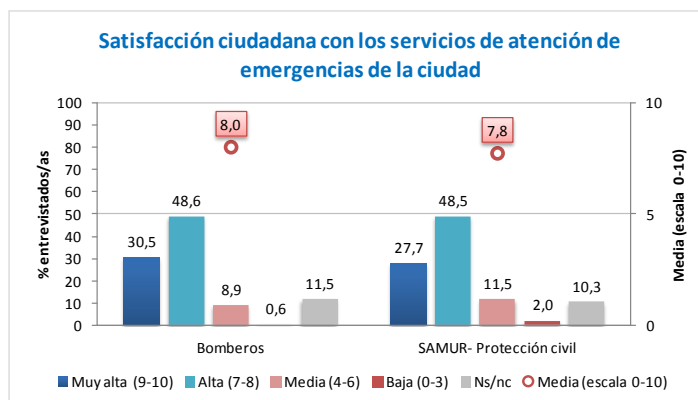
- La percepción de seguridad es mayor durante el día respecto a la noche. Ha descendido la percepción de seguridad en la ciudad, sobre todo por la noche. En el barrio, por el contrario, aumenta la percepción de seguridad durante el día, mientras que la de la noche permanece casi estable.



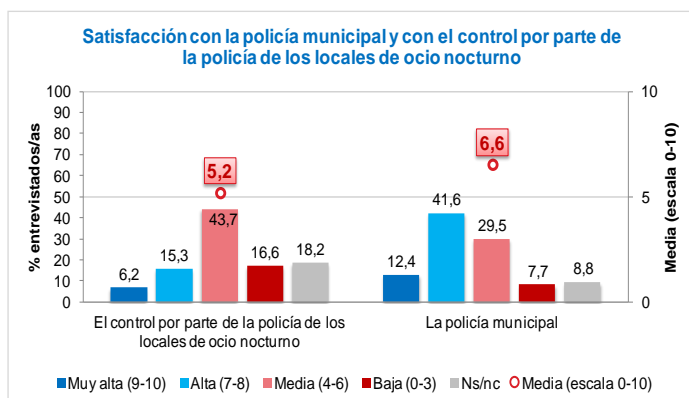
- Se mantiene estable la proporción de entrevistados que afirma haber sido víctima de algún robo, atraco o agresión en el último año en Madrid.



- La satisfacción con los servicios de emergencias de la ciudad es muy elevada, pues se sitúa en una media de 8 en el caso de los Bomberos y en 7,8 en el caso del SAMUR-PC, con un porcentaje de ciudadanos/as muy notable que puntúa sus servicios con un 9 o más (30,5% y 27,7% respectivamente).



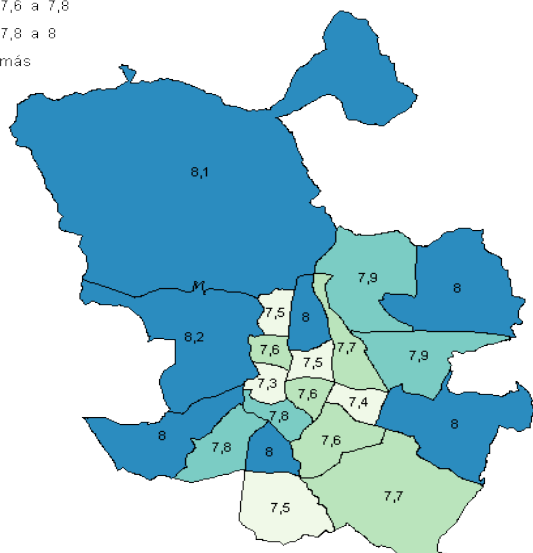
- La satisfacción con la policía municipal se sitúa en un promedio de 6,6 puntos (escala 0-10), con un 54% de los entrevistados que tienen una satisfacción alta o muy alta, esto es, que puntúan por encima de 7 puntos. La valoración del control por parte de la policía de los locales de ocio nocturno es más baja, aunque situada en el área de satisfacción (media de 5,2). En este caso, el porcentaje de entrevistados/as con una satisfacción superior a 7 puntos es del 21,5%, si bien es verdad que casi una cuarta parte (18,2%) no tienen opinión sobre estas actuaciones.



- La satisfacción con los servicios y equipamientos municipales y la seguridad percibida en los distritos de la ciudad se muestra en las siguientes gráficas:

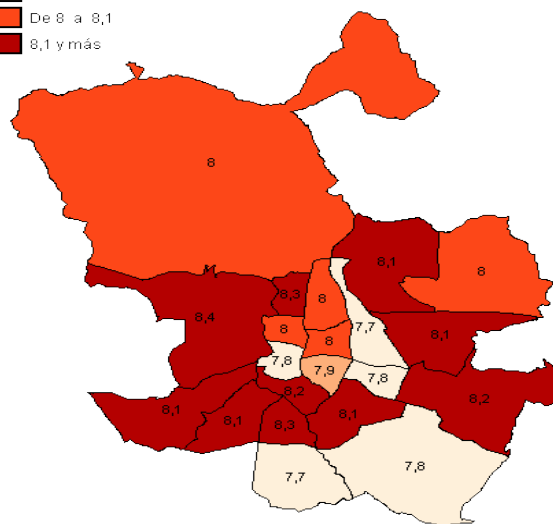
#### Satisfacción con SAMUR-PC

Media (escala 0-10)



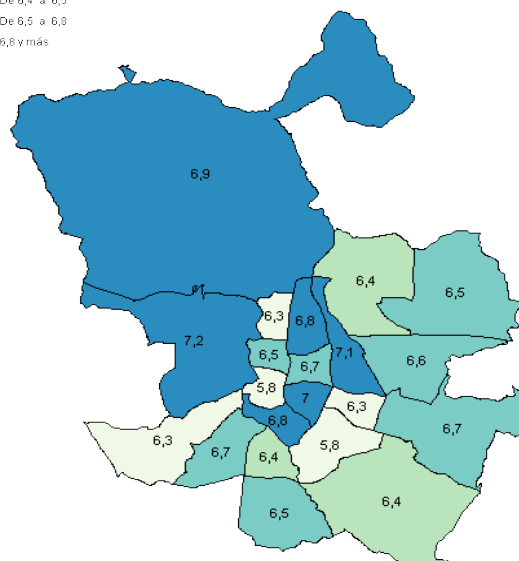
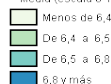
#### Satisfacción con Bomberos

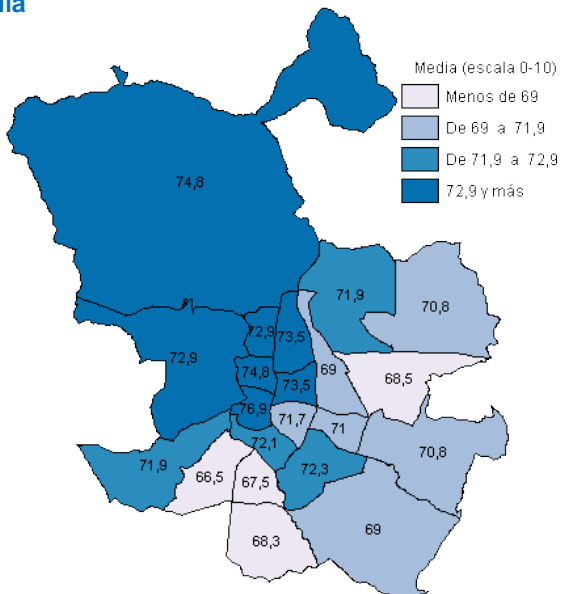
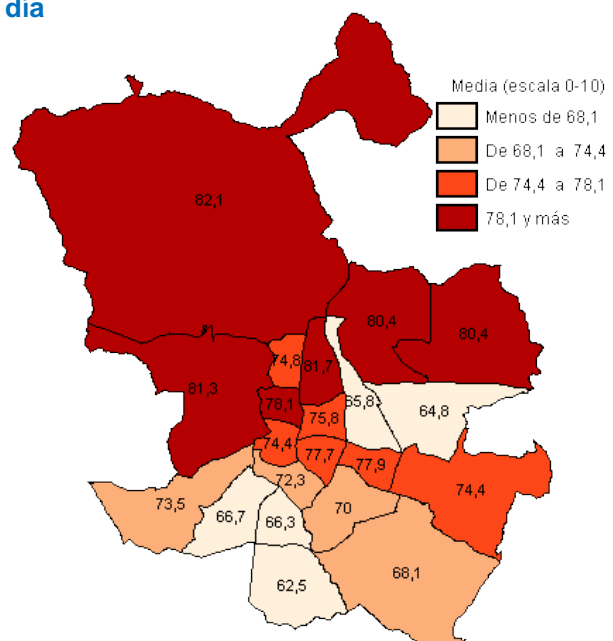
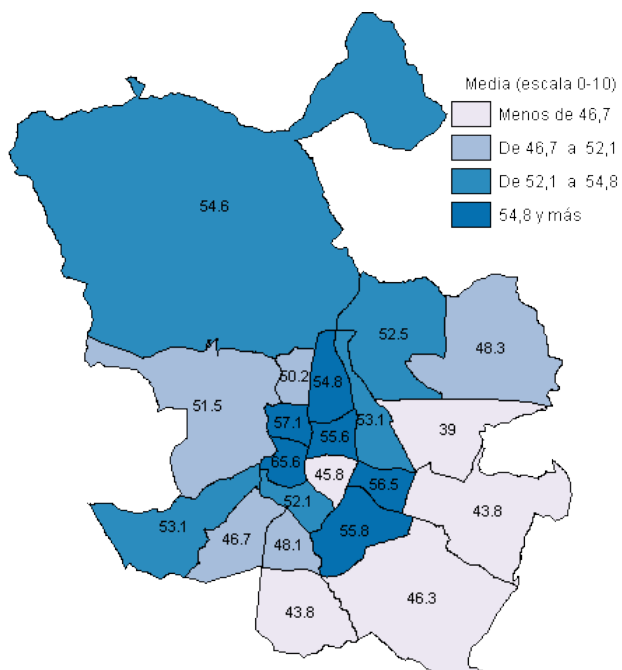
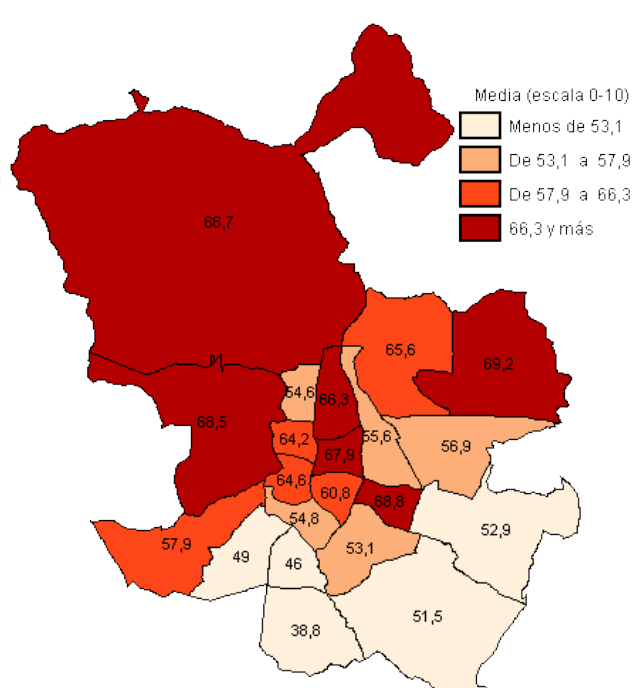
Media (escala 0-10)



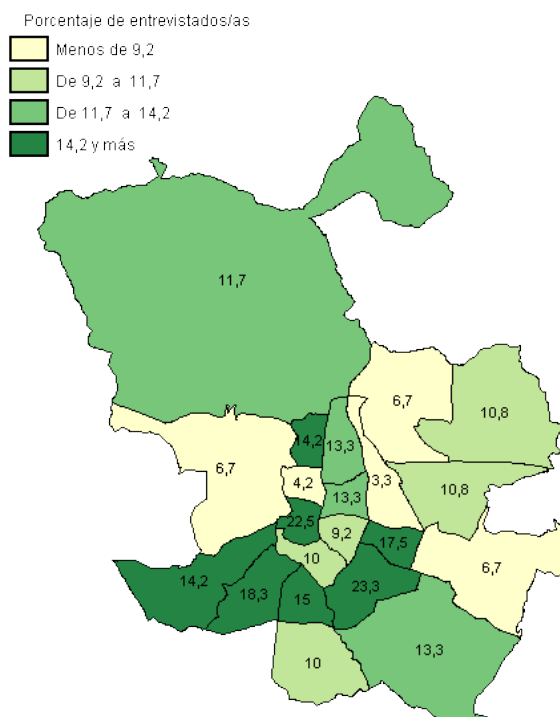
#### Satisfacción con la policía municipal

Media (escala 0-10)

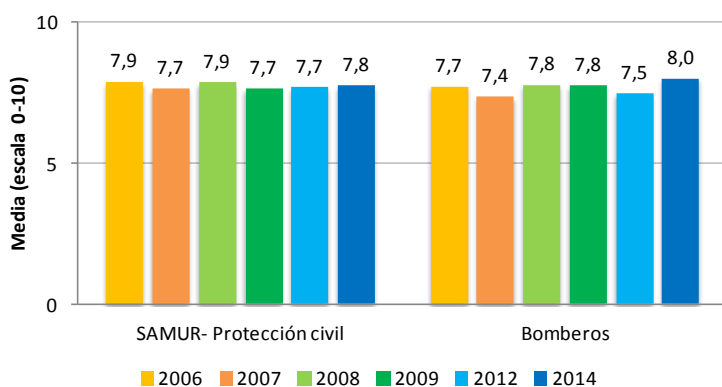


**Seguridad percibida en la ciudad durante el día**

**Seguridad percibida en el barrio durante el día**

**Seguridad percibida en la ciudad durante la noche**

**Seguridad percibida en el barrio durante la noche**


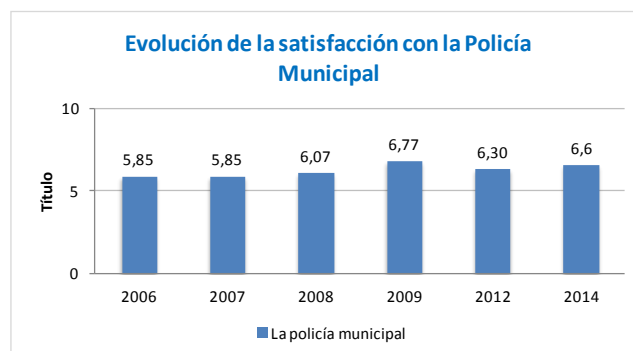
- El índice de victimización es más elevado en los distritos de rodean la almendra central por el sur (Puente de Vallecas, Carabanchel, Moratalaz, Usera, Latina), junto con los de Centro y Tetuán. No obstante, en Centro y Moratalaz, a pesar de su elevado índice de victimización, la seguridad percibida es alta. En cambio, los distritos con índices de victimización más bajos son Ciudad-Lineal, Chamberí, Hortaleza, Moncloa-Aravaca y Vicálvaro. En el caso de Vicálvaro y Ciudad-Lineal, a pesar de sus bajos índices, sin embargo, la seguridad se percibe como media-baja. Finalmente, en Villaverde y Villa de Vallecas, aunque el nivel de victimización está en la media, sin embargo, la percepción de seguridad es baja.

**Índice de Victimización**


- La evolución la satisfacción media a lo largo de toda la serie se ha mantenido muy estable en estos elevados valores y muy a la par en ambos servicios, Bomberos y SAMUR.

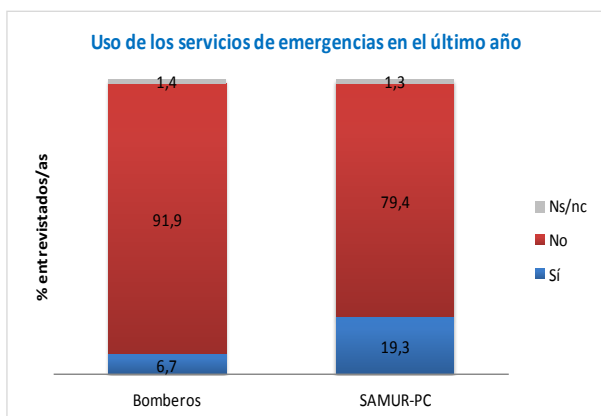
**Evolución de la satisfacción ciudadana con los servicios de emergencias**


- La satisfacción con la policía municipal sigue una tendencia ascendente desde el año 2006



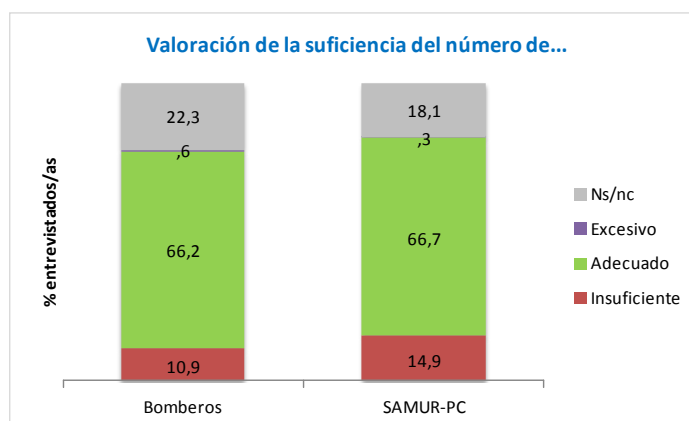
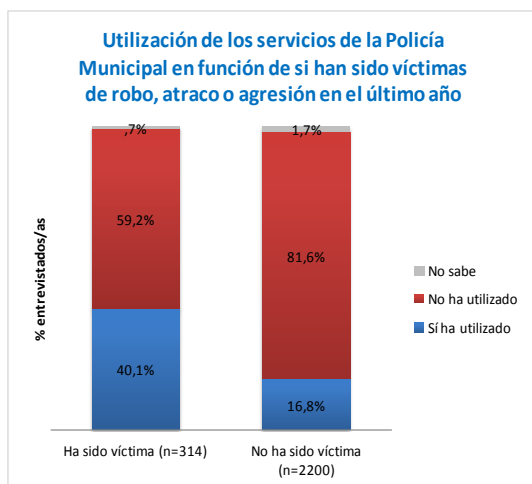
Nota: En el año 2012 se cambió la escala de medida de la satisfacción con los servicios, pasando de una escala semántica (muy satisfecho/a, bastante satisfecho/a, poco satisfecho/a, nada satisfecho/a) a una escala numérica de 0 a 10. A efectos de la comparación que se presenta, el indicador de los años 2006-2009 es un indicador sintético calculado en escala 0 a 10, mientras que los años 2012 y 2014 se trata de una media en escala 0 a 10.

- Los servicios de emergencias son, afortunadamente, poco utilizados por la ciudadanía. No obstante, una quinta parte de los ciudadanos/as (19,3%) afirman haber sido usuarios del SAMUR-PC en el último año, y un 6,7% en el caso de los Bomberos. Una quinta parte de los ciudadanos han utilizado en el último año los servicios de la policía municipal.



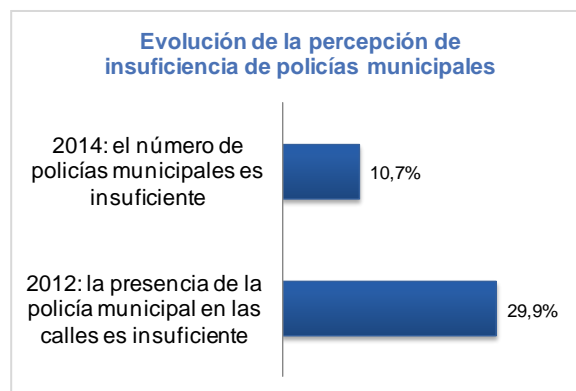
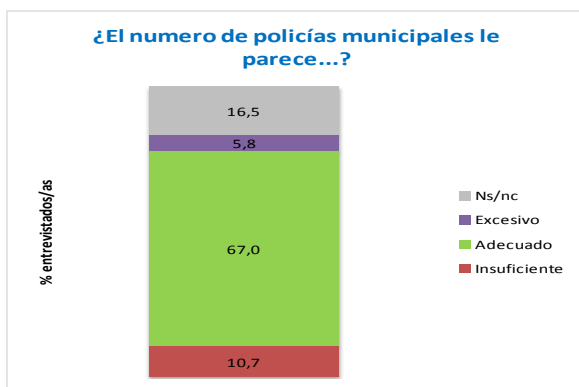
- Lógicamente el uso de los servicios de policía municipal es muy diferente en función de si han sido víctimas o no de algún robo, atraco o agresión. Así, el 40,1% de las que han sido víctimas ha utilizado los servicios policiales, porcentaje que baja hasta el 16,8% en el caso de que no hayan sido víctimas.

- Dos terceras partes de los ciudadanos opinan que el número de Bomberos o de profesionales del SAMUR-PC es adecuado. Sin embargo, un 14,9% de los ciudadanos en el caso del SAMUR-PC y un 10,9% en el de los Bomberos, creen que su número es insuficiente. No obstante, aproximadamente una quinta parte de los ciudadanos entrevistados no tienen una opinión formada sobre la suficiencia de Bomberos o de SAMUR-PC.

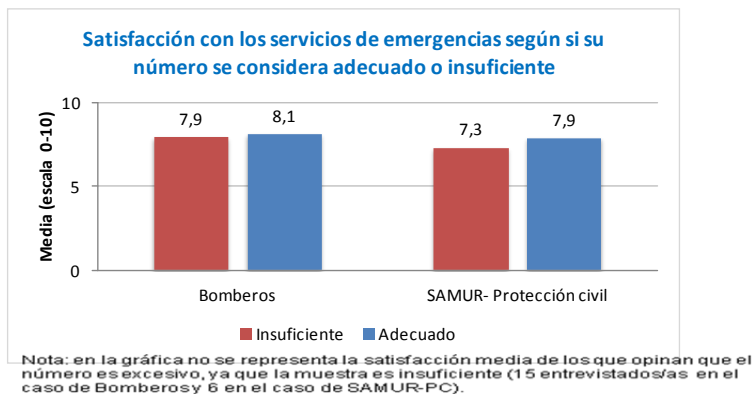
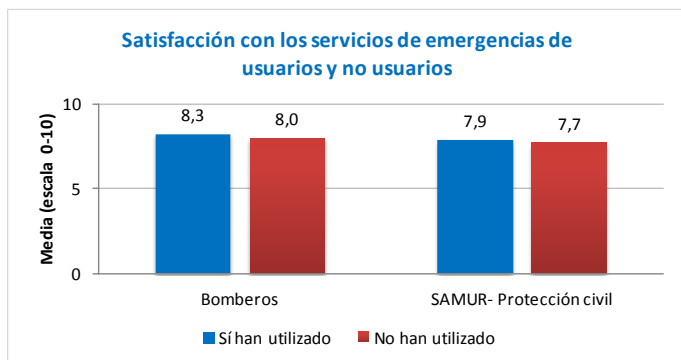


- La mayoría de los ciudadanos/as opinan que el número de policías es suficiente (67%), aunque un 5,8% lo considera excesivo y un 10,7% insuficiente.

- La percepción de insuficiencia de policías ha descendido notablemente respecto a 2012, en que se preguntó por la presencia de policía municipal en las calles.

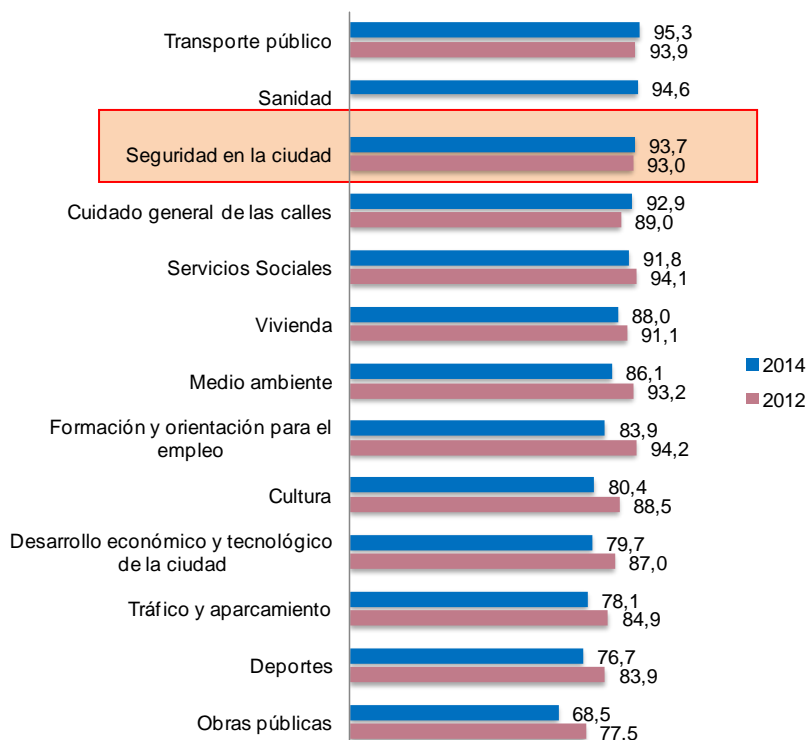


- La satisfacción de los que han utilizado los servicios de emergencias en el último año es mayor que aquellos que no han acudido a ellos.
- Los ciudadanos que opinan que la dotación de los servicios de emergencias es adecuada están más satisfechos que los que creen que es insuficiente.



- La seguridad en la ciudad es una política prioritaria desde el punto de vista del gasto a ella destinado, en coherencia con la importancia que tienen en la agenda pública los problemas relacionados con la seguridad ciudadana. Así el 93,7% está en contra de gastar menos en seguridad, porcentaje que ha registrado un ligero incremento respecto a 2012.

### Porcentaje de entrevistados en contra de gastar menos en...



## Estudios Sectoriales

Desde el Área de Acción de Seguridad y Emergencias en 2014 se han realizado tres estudios sectoriales que pueden consultarse en la página web del [Observatorio de la Ciudad](#) de la web municipal [www.madrid.es](http://www.madrid.es)

### a) Estudios de satisfacción de usuarios

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
Encuesta de valoración de atención personalizada en la Oficina de Atención al Ciudadano de la Agencia de Actividades  2014 /042/ ESU	Secretaría General Técnica del Área de Gobierno de Seguridad y Emergencias	<p>Porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Claridad de la información recibida : 93,36%</li> <li>Trato recibido : 99,24%</li> </ul>
Informe anual de satisfacción de clientes externos. Calidad percibida en relación a la accesibilidad. SAMUR-Protección Civil  2014/038/ ESU	Subdirección General de SAMUR Protección Civil, perteneciente al Área de Gobierno de Seguridad y Emergencias.	<p>Porcentaje de grados de satisfacción muy alto/alto (escala de 0 a 10)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Amabilidad e interés del primer operador: 95,9%</li> <li>Rapidez y agilidad del primer operador: 94,8%</li> <li>Amabilidad e interés del segundo operador, en rellamada: 96,7%</li> <li>Rapidez y agilidad del segundo operador, en rellamada: 97,3%</li> <li>Tiempo de espera: 80,1%</li> </ul> <p>Valoración global de la llamada: 96%</p>
Informe anual de satisfacción de usuarios. Calidad percibida en relación a la asistencia. SAMUR-Protección Civil  2014 /037/ ESU	Subdirección General de SAMUR Protección Civil, perteneciente al Área de Gobierno de Seguridad y Emergencias.	<p>Porcentaje de grados de satisfacción muy alto/alto (escala de 0 a 10)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de respuesta: 80,3%</li> <li>Agilidad del equipo: 96,7%</li> <li>Competencia técnica y profesional: 96,5%</li> <li>Comunicación con el equipo: 95,4%</li> <li>Trato humano recibido: 97,9%</li> <li>Intimidad y respeto: 95,6%</li> <li>Confort: 77,3%</li> </ul> <p>Valoración media en escala de 0 a 10 Satisfacción global con la asistencia recibida: 9,05 Valoración global, previa a la asistencia: 8,63</p>

## Sugerencias y Reclamaciones

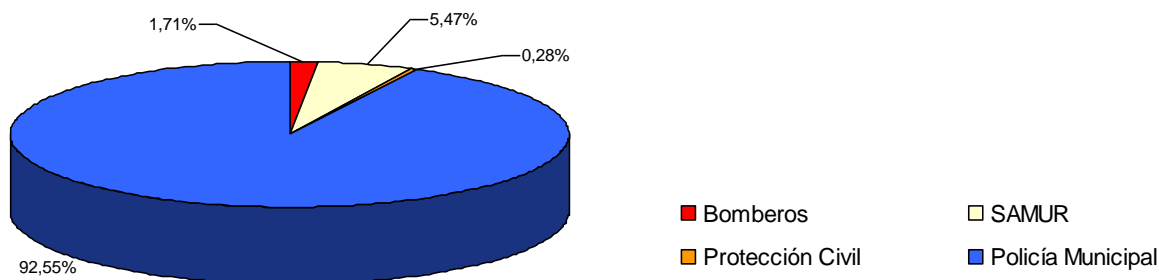
En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Seguridad y Emergencias”, las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el **3,31%** (1.811) del total de las tramitadas en 2014. Por tipo de solicitud de las contenidas en la aplicación municipal, han sido: 240 sugerencias, 1.407 reclamaciones y 164 felicitaciones.

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

SUBMATERIA	SOLICITUDES	PORCENTAJE
Bomberos	31	1,71%
SAMUR	99	5,47%

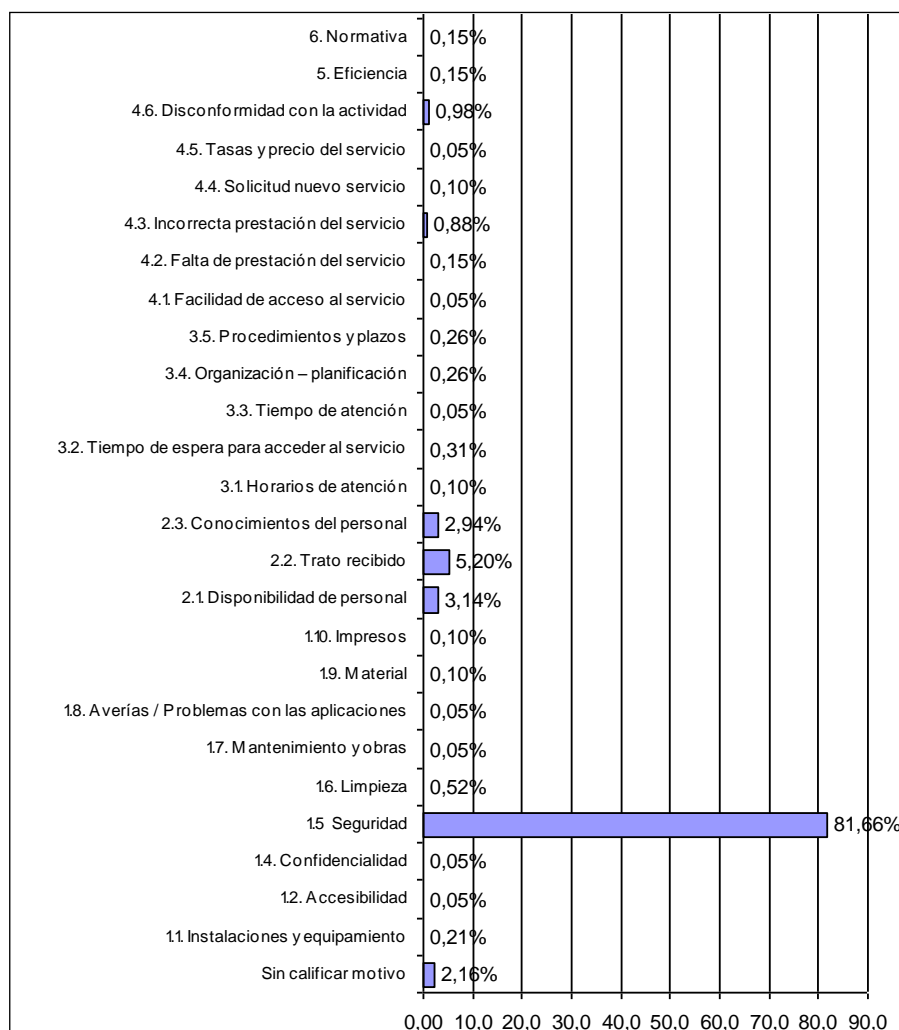
Protección Civil	5	0,28%
Policía Municipal	1.676	92,55%
<b>Total</b>	<b>1.811</b>	<b>100,00%</b>

### Seguridad y Emergencias



(\*) Los datos se recogen con fecha 31 de marzo de 2015.

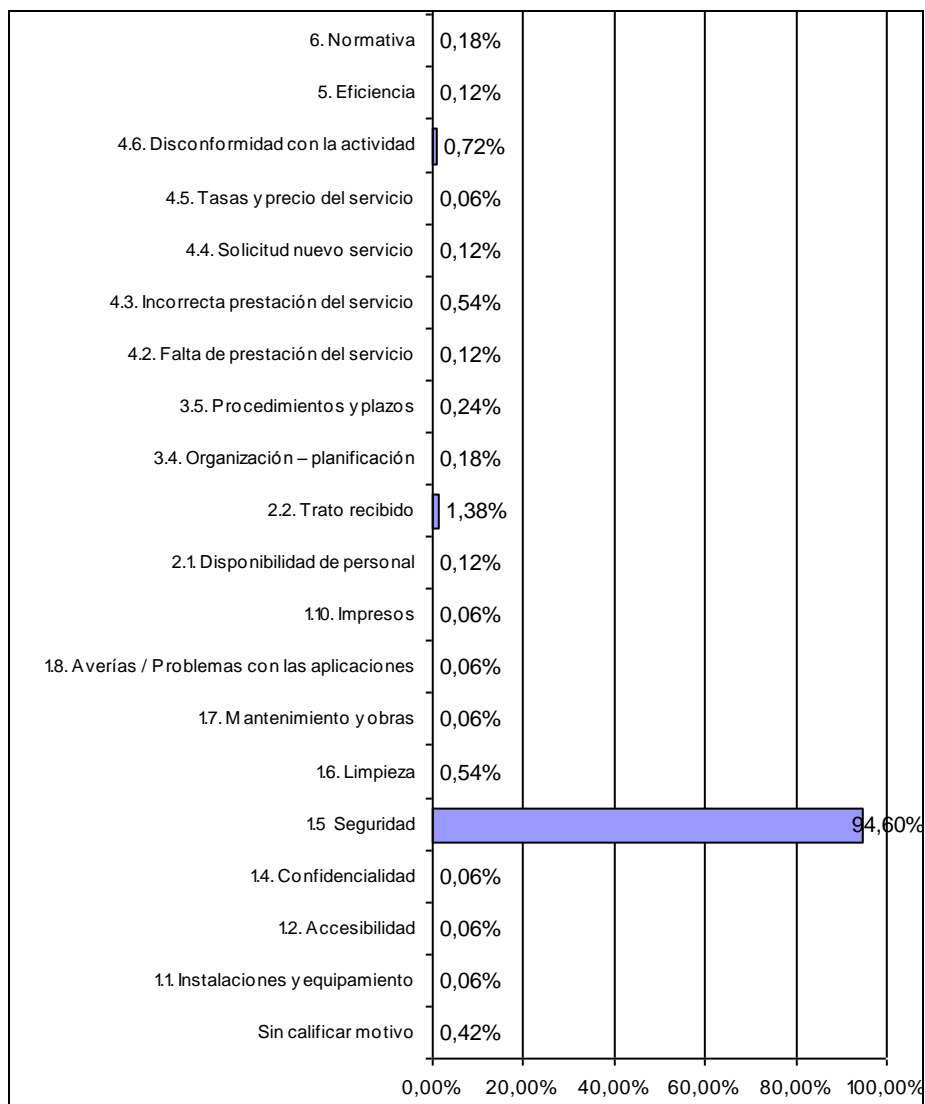
Los **motivos** de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR para toda el **Área de Acción**, son los siguientes:





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:

### Policía Municipal



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 (31/03/2015)	Total Submateria	Sin contestar	% menos 15 días	% menor o igual a 30 días
Bomberos	45,19	31	31	0	12,90%	25,81%
SAMUR	26,01	99	99	0	29,29%	72,73%
Protección Civil	54,15	5	5	0	0,00%	40,00%
Policía Municipal	41,83	1.660	1.676	16	12,75%	38,67%

## 2.14. Servicios Sociales

Ámbito de actuación y recursos	Ámbito de actuación	Estructura orgánica	Presupuesto
Principales indicadores	Indicadores estratégicos		Indicadores de acción
Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	Compromisos de Calidad (Cartas de Servicios)	Opinión de la Ciudadanía	Sugerencias y Reclamaciones



### Ámbito de actuación y recursos

#### Ámbito de actuación

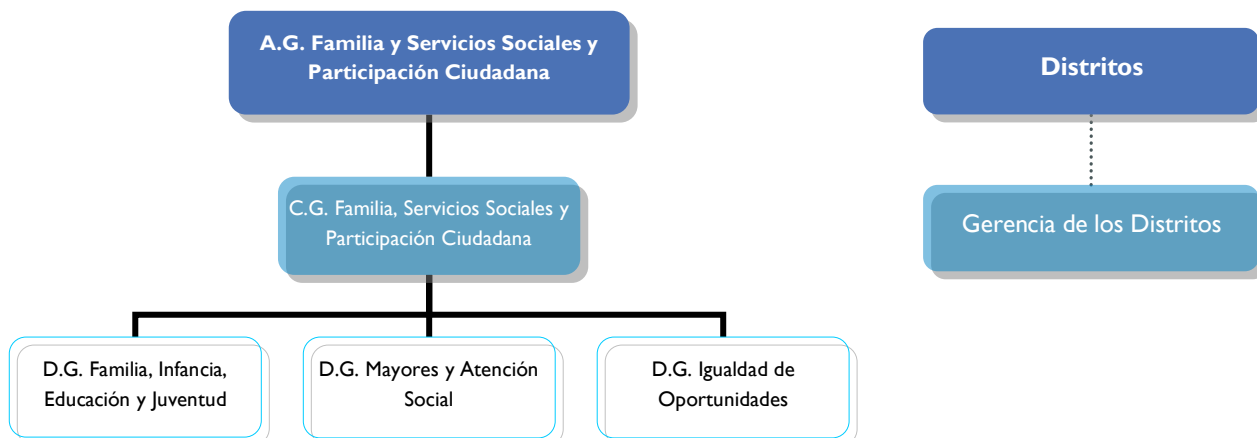
El Área de Acción “Servicios Sociales” desarrolla actuaciones encaminadas a dar respuesta a las necesidades sociales de los madrileños y a lograr su bienestar individual y familiar con servicios sociales accesibles y de calidad. Se desarrollan a través de una red de recursos asistenciales, psicosociales 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 2014



### Presupuesto del Área de Acción “Servicios Sociales”

Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Servicios Sociales en 2014	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	296.815.751,02
Empresas Municipales	
<b>Total Ayto, OOAA y Emp Mpales</b>	<b>296.815.751,02</b>
Eliminaciones	-195.128,92
<b>Total consolidado</b>	<b>296.620.622,10</b>

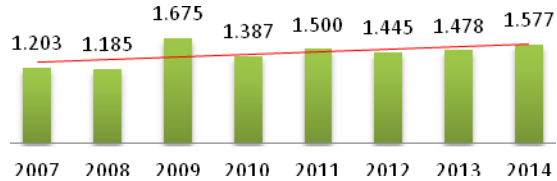
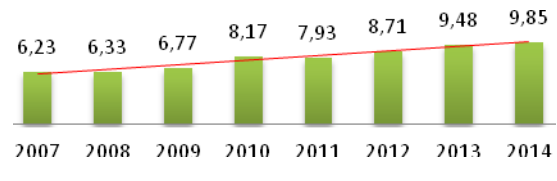
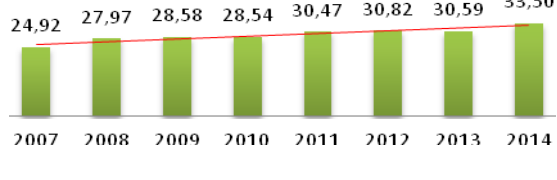
### Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayto de Madrid y los OOAA por programas presupuestarios, para “Servicios Sociales”. Datos consolidados con eliminaciones a Empresas

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con prog. prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
<b>91208</b>	ÁREA DE GOB. DE FAMILIA, SERV.SOC.Y PARTIC.CIUDAD.	412.316,11		
<b>23000</b>	DIREC.Y GEST.ADMTVA FAMILIA, SERV.SOC.Y PART.CIUD.	8.473.746,53	-5.129,8	
<b>93301</b>	GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO	706.492,82		
<b>93302</b>	EDIFICIOS	5.972.718,04		
<b>23102</b>	FAMILIA E INFANCIA	39.067.235,80		

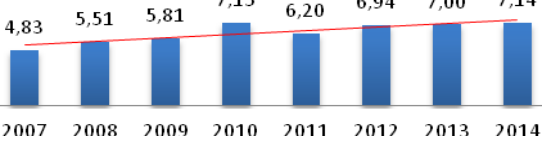
Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con prog. prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
<b>23106</b>	INCLUSIÓN SOCIAL Y EMERGENCIAS	63.491.958,33	-189.585,9	
<b>23301</b>	ATENCIÓN A LAS PERSONAS MAYORES	178.691.283,39	-413,2	
<b>Total Servicios Sociales</b>		<b>296.815.751,02</b>	<b>-195.128,92</b>	<b>296.620.622,1</b>

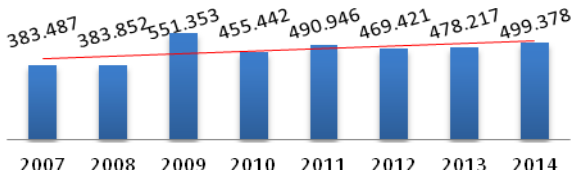
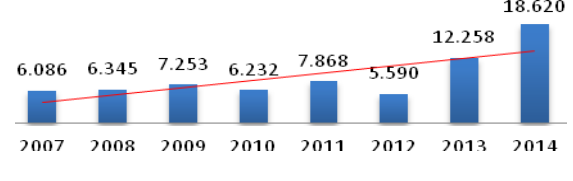
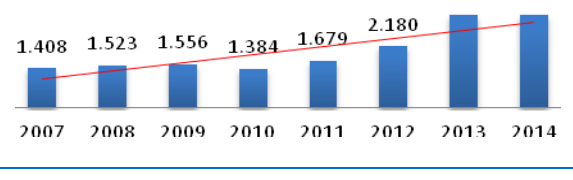
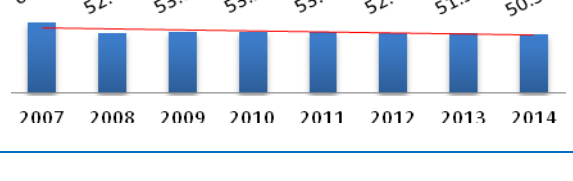
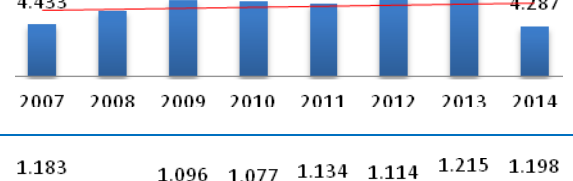
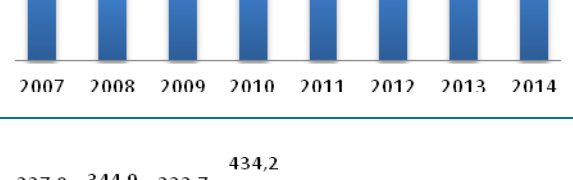
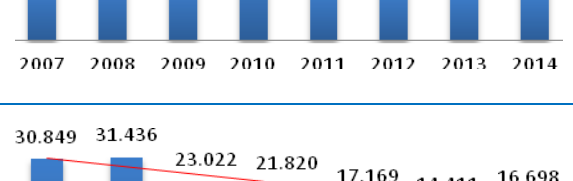
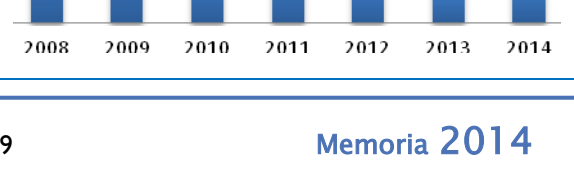
## Principales indicadores

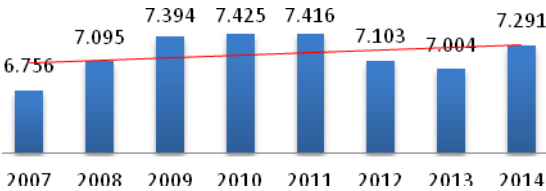
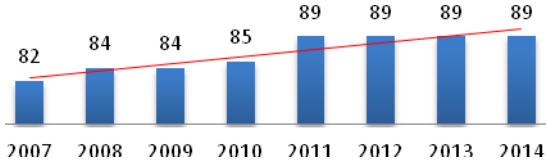
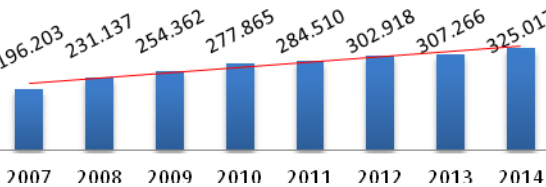
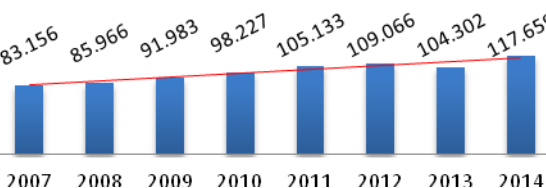
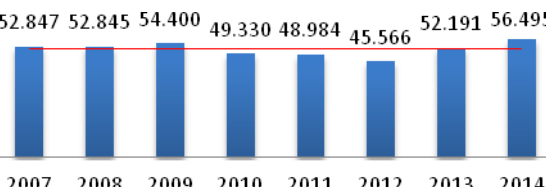
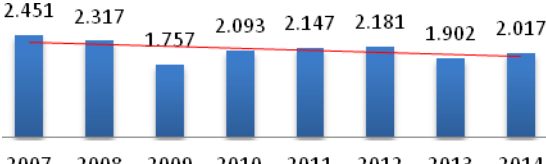
### Indicadores Estratégicos

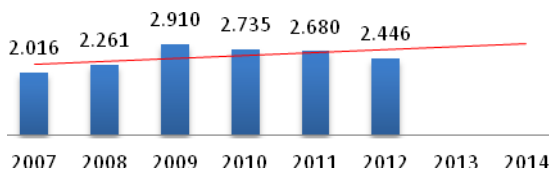
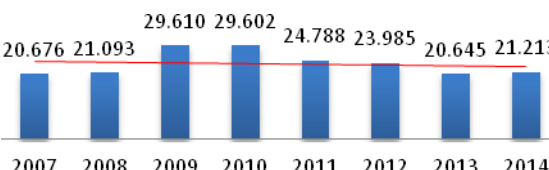
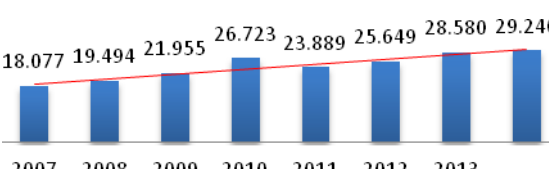
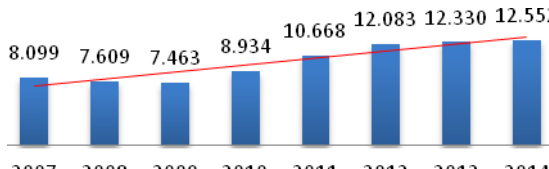
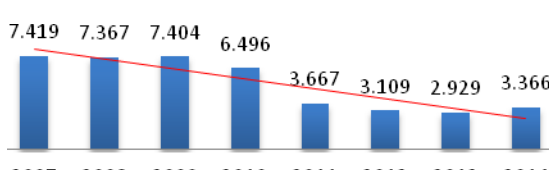
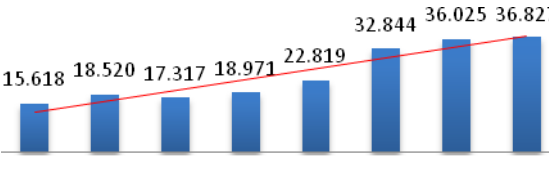
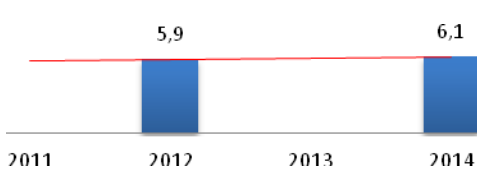
EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO		
<b>CIUDAD COHESIONADA</b>	<b>Procurar el bienestar individual y familiar con servicios sociales accesibles y de calidad</b>		
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Tasa de cobertura de la Atención Social Primaria.	Usuarios x 10.000 hab	GM	
Tasa de atención 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	

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Personas atendidas en Atención Social Primaria.	Total personas	GM	
Beneficiarios de prestaciones sociales de carácter económico.	Total beneficiarios	GM	
Personas atendidas en urgencias sociales individuales.	Total personas	GM	
Llamadas atendidas en Samur Social.	Total de llamadas	GM	
Personas sin hogar atendidas en los recursos de acogida.	Total personas	GM	
Personas sin hogar atendidas por Equipos de Calle.	Total personas	GM	
Gasto no financiero en atención social por persona mayor.	Euros x persona mayor	GM	
Solicitudes de atención a la dependencia.	Total solicitudes	C	

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
<b>Centros de día de mayores.</b>	Total de centros	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>98</td><td>102</td><td>105</td><td>105</td><td>103</td><td>103</td><td>101</td><td>101</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	98	102	105	105	103	103	101	101
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	98	102	105	105	103	103	101	101													
<b>Usuarios de los Centros de Día de mayores.</b>	Total usuarios	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>7.291</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	6.756	7.095	7.394	7.425	7.416	7.103	7.004	7.291
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	6.756	7.095	7.394	7.425	7.416	7.103	7.004	7.291													
<b>Centros municipales de mayores.</b>	Total de centros	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>82</td><td>84</td><td>84</td><td>85</td><td>89</td><td>89</td><td>89</td><td>89</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	82	84	84	85	89	89	89	89
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	82	84	84	85	89	89	89	89													
<b>Participantes en actividades de los Centros Municipales de Mayores.</b>	Total de socios	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>325.017</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	196.203	231.137	254.362	277.865	284.510	302.918	307.266	325.017
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	196.203	231.137	254.362	277.865	284.510	302.918	307.266	325.017													
<b>Domicilios de mayores con servicio de teleasistencia.</b>	Total domicilios	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>117.659</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	83.156	85.966	91.983	98.227	105.133	109.066	104.302	117.659
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	83.156	85.966	91.983	98.227	105.133	109.066	104.302	117.659													
<b>Mayores usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio.</b>	Total usuarios	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>56.495</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	52.847	52.845	54.400	49.330	48.984	45.566	52.191	56.495
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	52.847	52.845	54.400	49.330	48.984	45.566	52.191	56.495													
<b>Mayores usuarios del programa de comidas a domicilio.</b>	Total usuarios	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>2.017</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	2.451	2.317	1.757	2.093	2.147	2.181	1.902	2.017
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	2.451	2.317	1.757	2.093	2.147	2.181	1.902	2.017													

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Domicilios de personas con discapacidad atendidos por el Servicio de Ayuda a Domicilio.	Total domicilios	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></tr> <tr><th>Valor</th><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	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Valor	2.016	2.261	2.910	2.735	2.680	2.446				
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012															
Valor	2.016	2.261	2.910	2.735	2.680	2.446															
Prestaciones de apoyo a la conciliación de la vida familiar y laboral.	Total prestaciones	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>21.213</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	20.676	21.093	29.610	29.602	24.788	23.985	20.645	21.213
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	20.676	21.093	29.610	29.602	24.788	23.985	20.645	21.213													
Familias atendidas en los recursos de apoyo a la familia.	Total familias	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>29.240</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	18.077	19.494	21.955	26.723	23.889	25.649	28.580	29.240
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	18.077	19.494	21.955	26.723	23.889	25.649	28.580	29.240													
Familias en dificultad social atendidas en recursos sociales municipales.	Total familias	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>12.552</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	8.099	7.609	7.463	8.934	10.668	12.083	12.330	12.552
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	8.099	7.609	7.463	8.934	10.668	12.083	12.330	12.552													
Menores atendidos en prestaciones de apoyo a la conciliación y prevención del riesgo social.	Total menores	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>7.419</td><td>7.367</td><td>7.404</td><td>6.496</td><td>3.667</td><td>3.109</td><td>2.929</td><td>3.366</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	7.419	7.367	7.404	6.496	3.667	3.109	2.929	3.366
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	7.419	7.367	7.404	6.496	3.667	3.109	2.929	3.366													
Menores en dificultad social atendidos en recursos sociales municipales.	Total de menores	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>15.618</td><td>18.520</td><td>17.317</td><td>18.971</td><td>22.819</td><td>32.844</td><td>36.025</td><td>36.827</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	15.618	18.520	17.317	18.971	22.819	32.844	36.025	36.827
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	15.618	18.520	17.317	18.971	22.819	32.844	36.025	36.827													
Satisfacción ciudadana con los servicios sociales municipales.	Media (escala 0-10)	C	 <table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td></td><td>5,9</td><td></td><td>6,1</td></tr> </table>	Año	2011	2012	2013	2014	Valor		5,9		6,1								
Año	2011	2012	2013	2014																	
Valor		5,9		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 “Servicios Sociales” se desarrolla a través de los siguientes proyectos y acciones, cuyo estado de situación a 31 de diciembre de 2014 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	3	3	-	-
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	1	4	-	-
Atención social primaria	Favorecer un desarrollo equilibrado del territorio basado en un crecimiento sostenible	4	-	4	-	-
	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	1	5	-	-
Prevención y atención a la violencia en el ámbito familiar	Procurar el bienestar individual y familiar con servicios sociales accesibles y de calidad	2	1	1	-	-
Teleasistencia sociosanitaria	Procurar el bienestar individual y familiar con servicios sociales accesibles y de calidad	3	-	3	-	-
<b>Total</b>		<b>51</b>	<b>13</b>	<b>38</b>	<b>-</b>	<b>-</b>



## 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 Telesistencia 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, la **Carta de Servicios de los Centros Municipales de Mayores** aprobada el 13 de marzo de 2013, y la **Carta de Servicios de los Centros de Atención a la Infancia (CAI)** aprobada el 5 de septiembre de 2013. En 2014 se aprueban las **Cartas de Servicios de los Centros de Apoyo a las Familias (CAF)** y de **Educación Social**.

### Carta de Servicios de Telesistencia Domiciliaria



Fecha Aprobación: 10 de julio de 2008  
 Fecha Evaluación 2014: 18 de febrero de 2015  
 Certificación AENOR: 23 de diciembre de 2014

Los objetivos de la Telesistencia Domiciliaria son proporcionar compañía, seguridad y tranquilidad al beneficiario y sus familiares; garantizar la comunicación interpersonal las 24 horas del día; potenciar la autonomía personal; prevenir situaciones de riesgo por razones de edad, discapacidad,

dependencia o soledad y proporcionar una atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia, a través de personal especializado. Para ello la Telesistencia Domiciliaria ofrece a los mayores y sus familiares atención personal (comunicaciones informativas, de seguimiento, atención personal o atención por emergencia entre los usuarios/-as y el Centro de Atención) y soporte técnico (instalación de dispositivo de telesistencia, 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, ...-).

<b>Compromisos 2014</b>		13
<b>Indicadores</b>	Totales	20
	Cumplidos	15
<b>Grado de cumplimiento</b> (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		75,00%
<b>Áreas de mejora implantadas</b>		4

### Carta de Servicios de los Centros de Día

Fecha Aprobación: 8 de abril de 2010  
 Fecha Evaluación 2014: 11 de febrero de 2015  
 Certificación AENOR: 23 de diciembre de 2014



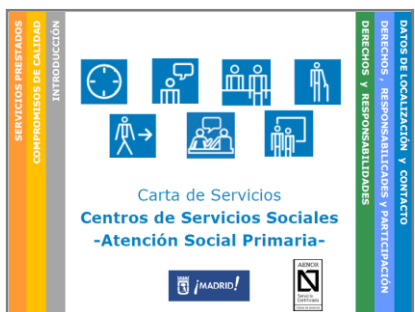
El Ayuntamiento de Madrid dirige, gestiona y evalúa los servicios de atención a personas mayores, entre los que se encuentra el Servicio de Centros de Día, objeto de esta Carta de Servicios.

**Los servicios prestados en los Centros de Día** son servicios dirigidos a proporcionar una atención integral, en régimen diurno, a las personas mayores de 65 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, control y seguridad.

<b>Compromisos 2014</b>		15
<b>Indicadores</b>	Totales	22
	Cumplidos	16
<b>Grado de cumplimiento</b> (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		72,72%
<b>Áreas de mejora implantadas</b>		3

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



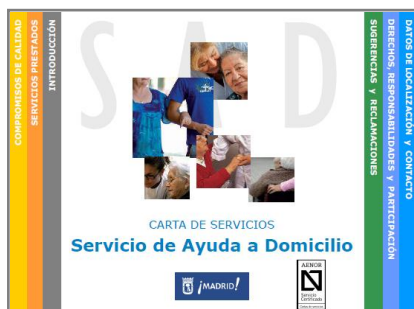
Fecha Aprobación: 15 de julio de 2010  
 Fecha Evaluación 2014: 23 de marzo de 2015  
 Certificación AENOR: 23 de diciembre de 2014

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.

<b>Compromisos 2014</b>		10
<b>Indicadores</b>	Totales	15
	Cumplidos	14
<b>Grado de cumplimiento</b> (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		93,33%

**Áreas de mejora implantadas**
**1**
**Carta de Servicios del Servicio de Ayuda a Domicilio**


Fecha Aprobación: 28 de abril de 2011  
 Fecha Evaluación 2014: 25 de febrero de 2015  
 Certificación AENOR: 23 de diciembre 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.

<b>Compromisos 2014</b>		<b>6</b>
<b>Indicadores</b>	Totales	13
	Cumplidos	9
<b>Grado de cumplimiento</b> (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		<b>69,23%</b>
<b>Áreas de mejora implantadas</b>		<b>3</b>

**Carta de Servicios del SAMUR Social**


Fecha Aprobación: 15 de marzo de 2012  
 Fecha Evaluación 2014: 24 de abril de 2015

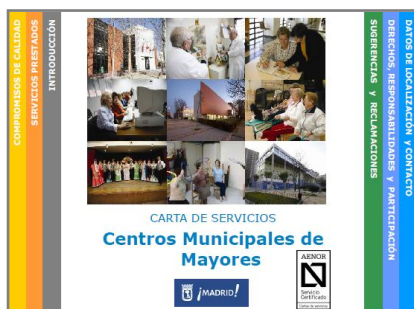
SAMUR SOCIAL se configura como el servicio que atiende a las Emergencias Sociales y a las Personas Sin Hogar que se encuentran en la calle. Supone un modelo de respuesta a las situaciones de vulnerabilidad social, en definitiva, supone sacar los Servicios Sociales a la calle.

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.

<b>Compromisos 2014</b>		11
<b>Indicadores</b>	Totales	20
	Cumplidos	19
<b>Grado de cumplimiento</b> (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		95,00%
<b>Áreas de mejora implantadas</b>		1

### Carta de Servicios de los Centros de Mayores



Fecha Aprobación: 13 de marzo de 2013  
 Fecha Evaluación 2014: 16 de febrero de 2015  
 Certificación AENOR: 23 de diciembre de 2014

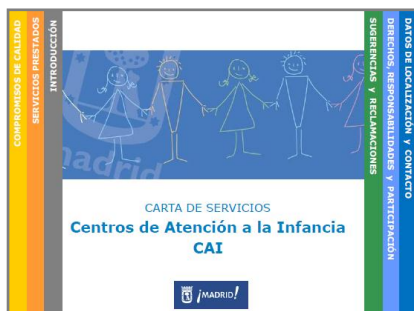
Los Centros Municipales de Mayores (CMM) ofrecen actividades socioculturales para la utilización del tiempo libre con un contenido preventivo y enriquecedor, y promueven el voluntariado de las personas mayores en dichos centros. Diseñados como equipamientos de servicios sociales no residenciales, estos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

convivencia del colectivo de personas mayores, mejorar su calidad de vida y propiciar su participación activa. 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:

<b>Compromisos</b>		15
<b>Indicadores</b>	Totales	26
	Cumplidos	24
<b>Grado de cumplimiento</b> (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		92,30%
<b>Áreas de mejora implantadas</b>		5

### Carta de Servicios de los Centros de Atención a la Infancia (CAI)



Fecha Aprobación: 5 de septiembre de 2013  
 Fecha Evaluación 2014: 30 de marzo de 2015

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

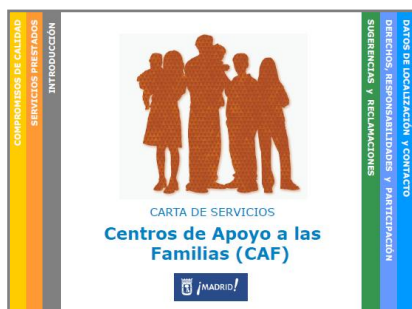
o desamparo) y a sus familias, inscribiéndose sus funciones dentro de la red pública de protección de menores. Junto con los Servicios de Atención Social Primaria (Centros de Servicios Sociales), configuran la red de protección municipal de menores en la ciudad de Madrid.

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.

<b>Compromisos 2014</b>		12
<b>Indicadores</b>	Totales	23
	Cumplidos	22
<b>Grado de cumplimiento</b> (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		95,65%
<b>Áreas de mejora implantadas</b>		2

### Carta de Servicios de los Centros de Apoyo a las Familias (CAF)



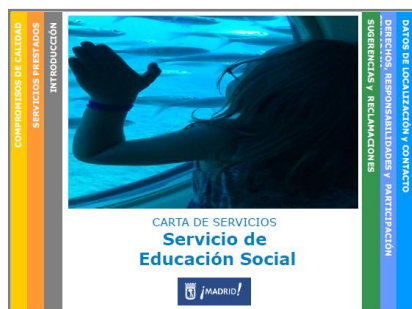
Fecha Aprobación: 23 de enero de 2014  
 Fecha Evaluación 2014: 1 de abril de 2015

Los Centros de Apoyo a las Familias (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).

<b>Compromisos 2014</b>		12
<b>Indicadores</b>	Totales	23
	Cumplidos	23
<b>Grado de cumplimiento</b> (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		100%
<b>Áreas de mejora implantadas</b>		5

### Carta de Servicios de de Educación Social



Fecha Aprobación: 18 de junio de 2014  
 Fecha Evaluación 2014: 27 de marzo de 2015

El Ayuntamiento de Madrid tiene, entre sus competencias, la prevención y atención de las situaciones de riesgo leve, moderado y grave que afectan a los menores del municipio, así como la reintegración familiar de los que tienen alguna medida de protección por situaciones de desamparo.

Para ello, dispone de diferentes servicios y recursos entre los que se encuentra el Servicio de Educación Social. Los **servicios prestados son:** ■ Atención a las familias en su domicilio para superar las dificultades de la vida familiar ■ Acompañamiento a las familias a recursos para promover su autonomía. ■ Atención en grupos socioeducativos para mejorar sus competencias personales ■ Atención a los menores en su entorno cotidiano (calles, plazas, parques, centros educativos,...) para prevenir situaciones de riesgo social.

<b>Compromisos 2014</b>		12
<b>Indicadores</b>	Totales	18
	Cumplidos	17
<b>Grado de cumplimiento</b> (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		94,44%
<b>Áreas de mejora implantadas</b>		6

## Opinión de la Ciudadanía

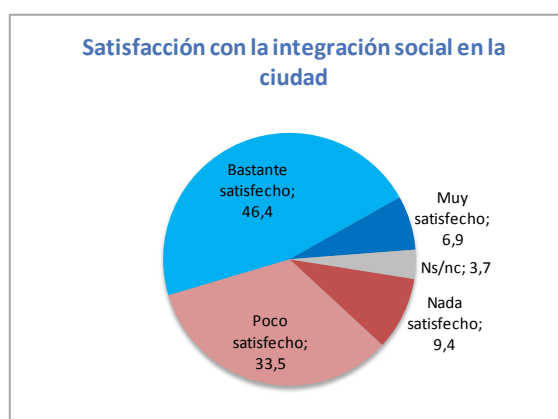
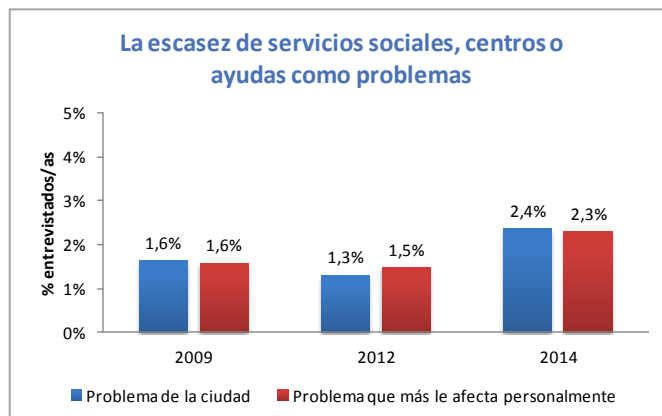
### Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid

De la información obtenida a través de la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid 2014 se puede obtener las siguientes conclusiones respecto al área de acción de Servicios Sociales:

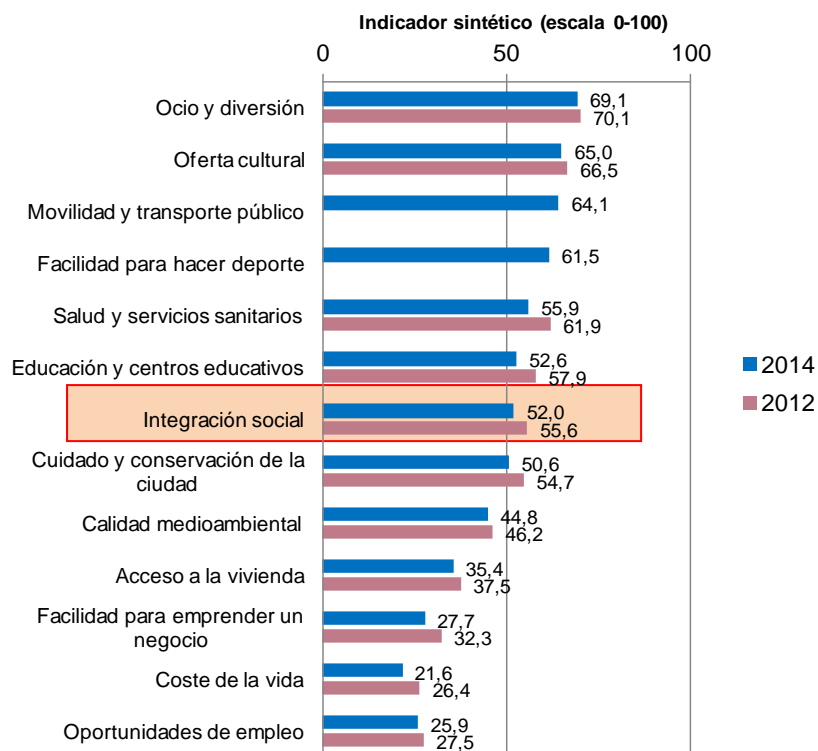
- La escasez de servicios sociales, de ayudas o de centros de atención social se ha identificado como uno de los principales problemas de la ciudad por un 2,4% de los ciudadanos, porcentaje que se ha incrementado respecto a los años anteriores.

Este aumento hay que interpretarlo en el contexto de crisis económica, donde las necesidades sociales se incrementan, como consecuencia de la crisis, del desempleo y del aumento del coste de la vida, dando lugar a cada vez mayores y más intensas situaciones de vulnerabilidad y exclusión social.

- La integración social es un aspecto bien valorado por la ciudadanía como elemento de la calidad de vida de la ciudad. De hecho, el 53,4% de los ciudadanos/as están muy o bastante satisfechos con la integración social en la ciudad. No obstante, se ha registrado un ligero descenso en la valoración ciudadana de este aspecto respecto a 2012.

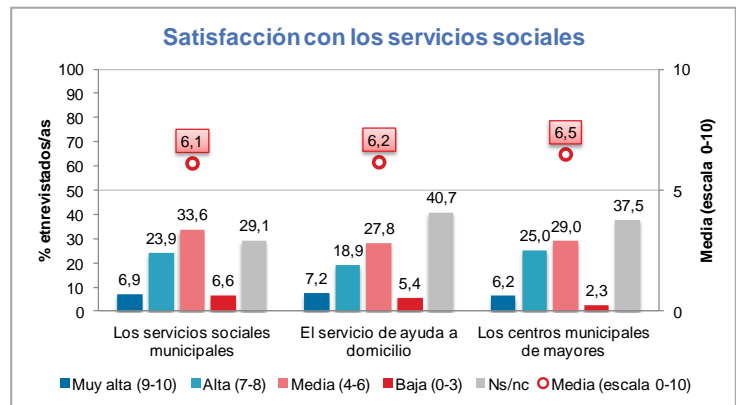


### Evolución del IS satisfacción con aspectos de la calidad de vida en la ciudad 2012-2014

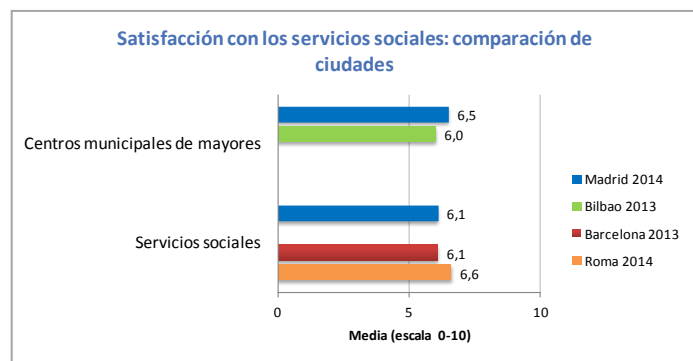




- La satisfacción con los servicios sociales evaluados está en los tres casos por encima de 6 puntos de media, siendo algo mejor en los servicios para mayores que en los servicios sociales generales. No obstante, un porcentaje elevado de los ciudadanos consultados no tienen una opinión formada respecto a su valoración de estos servicios.



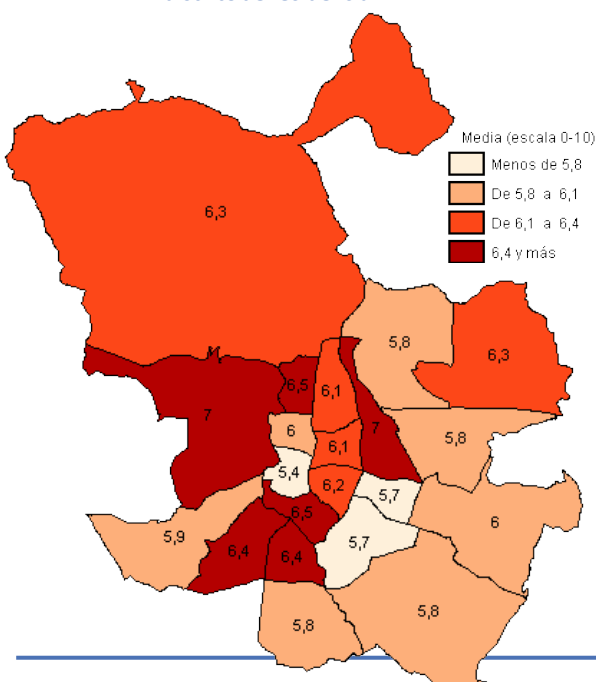
- En la comparación con otras ciudades en lo que a los servicios sociales se refiere, la satisfacción media alcanza el mismo valor en Madrid y en Barcelona, aunque en Roma es algo mejor. Respecto a los centros de mayores, la satisfacción es mejor en la ciudad de Bilbao.



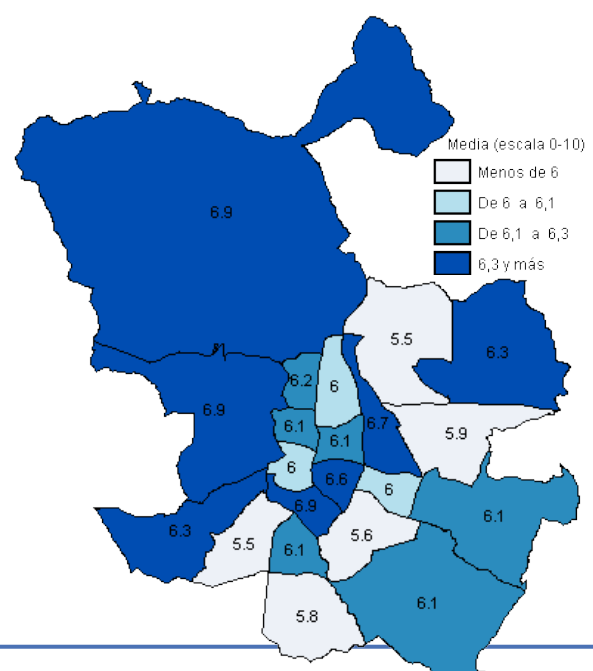
Fuentes:  
 Barcelona: Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2013: Evolució 2009-2013.  
 Bilbao: Observatorio Urbano de los Barrios de Bilbao, IV Informe, mayo 2013.  
 Roma: Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma capitale, Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali nella città di Roma, Giugno 2014.  
 Notas: En el caso de Bilbao 2013 se valoran los "Centros de la tercera edad / residencias"

- La satisfacción con los servicios sociales en los distritos se muestra en las siguientes gráficas:

Satisfacción con los servicios sociales municipales por distrito de residencia



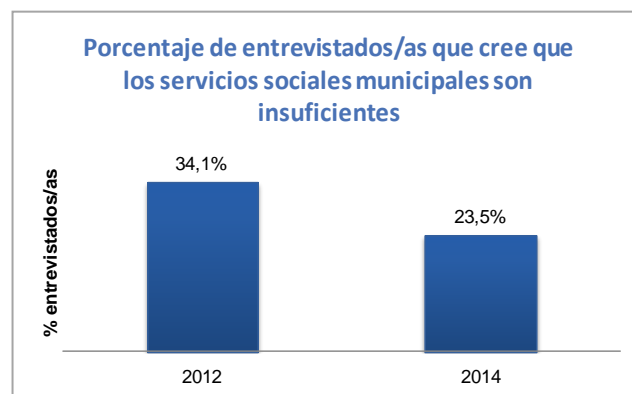
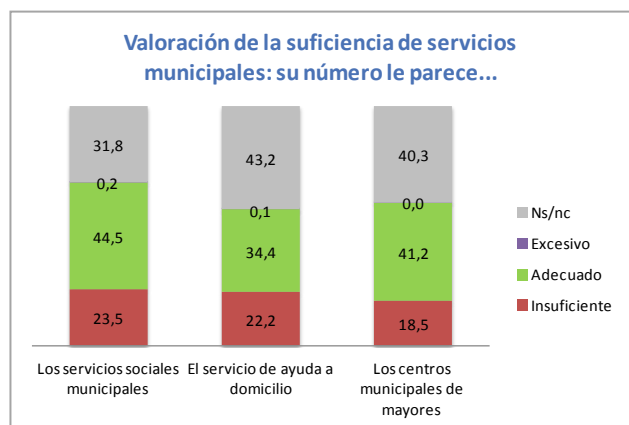
Satisfacción con el servicio de ayuda a domicilio por distrito de residencia



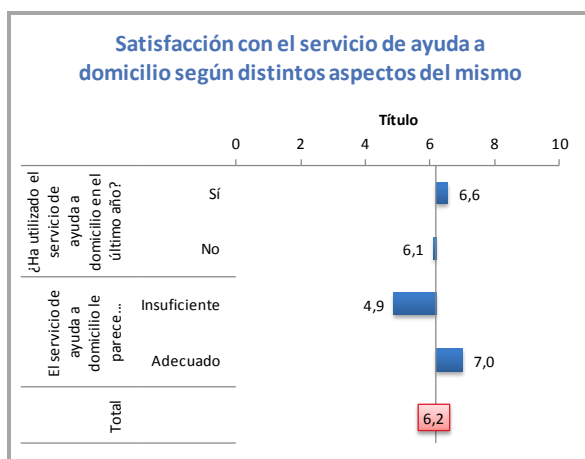
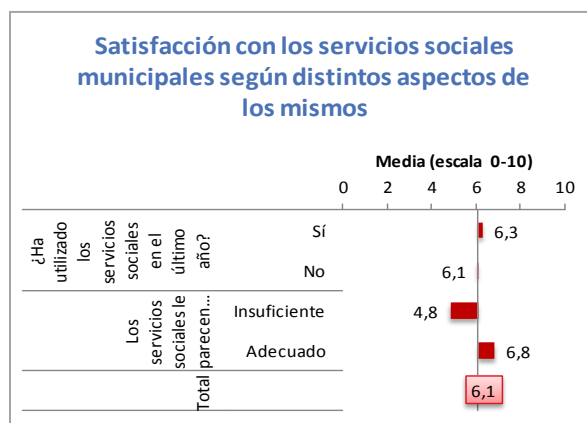




- Una proporción muy importante de entrevistados/as no tenía una opinión formada sobre la suficiencia de servicios sociales, a juzgar por el elevado porcentaje de ns/nc registrado en los tres servicios evaluados. No obstante, casi una cuarta parte (23,5%) cree que los servicios sociales municipales actuales son insuficientes, proporción que, sin embargo, ha descendido respecto al año 2012. En el caso de los servicios para mayores, no se dispone de referencia comparativa en el año 2012, sin embargo, un 22,2% de los ciudadanos consultados cree que el servicio de ayuda a domicilio es insuficiente y un 18,5% juzga insuficientes centros municipales de mayores.

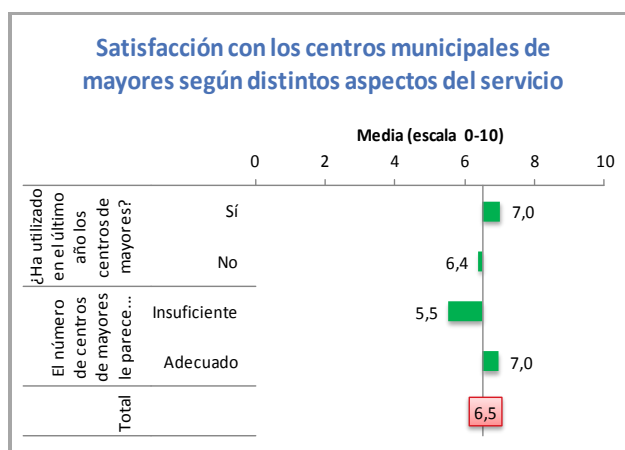


- La satisfacción con los servicios sociales es mayor entre los que los han utilizado en el último año. También entre los ciudadanos/as que consideran que la cantidad de servicios sociales existentes es adecuada. Sin embargo, los que piensan que los servicios sociales son insuficientes están menos satisfechos, lo que indica que ese puede ser uno de los motivos de su insatisfacción.



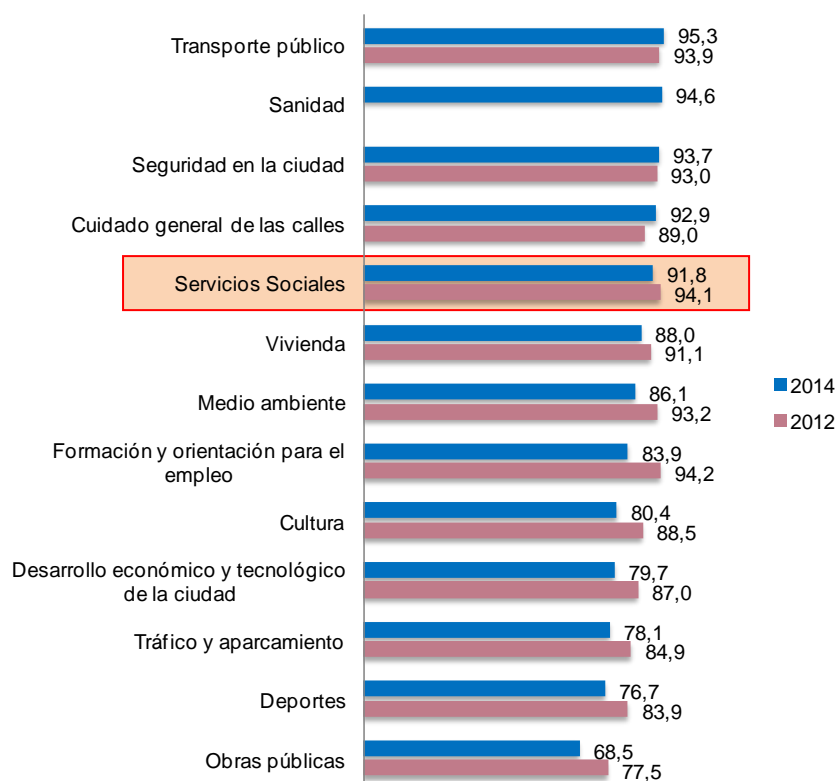
- El servicio de ayuda a domicilio es también mejor valorado por los que han sido sus usuarios en el último año y, sobre todo, por los que consideran que el número de prestaciones de ayuda a domicilio actuales es suficiente. Sin embargo, la insuficiencia del servicio incide negativamente en la satisfacción con el servicio, pues los que opinan que el servicio es insuficiente están menos satisfechos.

- Al igual que los casos anteriores, los ciudadanos/as que han utilizado los centros de mayores en el último año son también los más satisfechos, junto con los que consideran que el número de centros existente es adecuado. Por el contrario, los que piensan que los centros de mayores son insuficientes muestran un grado de satisfacción menor.



- La gran mayoría de los entrevistados/as (91,8%) muestran su oposición a gastar menos en servicios sociales. No obstante, este porcentaje ha descendido respecto al año 2012. Los servicios sociales son una política prioritaria para los ciudadanos desde el punto de vista del gasto a ella destinado, a juzgar por la posición relativa que ocupa respecto al resto de políticas municipales.

**Porcentaje de entrevistados en contra de gastar menos en...**



## Estudios Sectoriales

Desde el Área de Acción de Servicios Sociales en 2014 se han realizado nueve estudios sectoriales que pueden consultarse en la página del [Observatorio de la Ciudad](http://Observatorio.de.la.Ciudad) de la web municipal [www.madrid.es](http://www.madrid.es)

### a) Estudios de satisfacción de usuarios

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
<p>Estudio sobre expectativas y satisfacción con los servicios de Promoción del Envejecimiento Activo. Comprende los siguientes estudios: 1. Estudio de la percepción sobre los centros municipales de mayores entre las personas de 55 a 60 años.</p> <p>2. Estudio sobre la percepción y las expectativas de los socios usuarios y no usuarios de los centros municipales de mayores.</p> <p>3. Estudio sobre la percepción y las expectativas de las personas mayores de 65 años que no son socios de los centros municipales de mayores</p> <p>2014 /024/ ESU</p>	<p>Dirección General de Mayores y Atención Social, del Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana</p>	<p>En qué medida se cumplen los siguientes objetivos (de 0 a 10)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promueven las relaciones sociales de las personas mayores : 7,45</li> <li>• Son un buen recurso para favorecer el envejecimiento activo: 7,47</li> <li>• Favorecen la autonomía y el desarrollo personal de las personas mayores: 7,37</li> <li>• Son un recurso de prevención: 7,28</li> </ul> <p>Ranking de la importancia que las personas mayores otorgan a (escala de 0 a 10):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener un estilo de vida saludable: 7,73</li> <li>• Envejecer activamente: 7,59</li> <li>• Disponer de servicios o ayudas a las dependencia: 7,55</li> <li>• Realizar actividades socioculturales, artísticas,... : 7,41</li> </ul>
<p>Estudio de satisfacción con el servicio de Productos de Apoyo</p> <p>2014 /023/ ESU</p>	<p>Dirección General de Mayores y Atención Social, del Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana</p>	<p>Influencia del servicio en la vida cotidiana de los cuidadores principales (escala de 0 a 10):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ha supuesto un beneficio para su familia: 8,56</li> <li>• Se siente más seguro: 7,88</li> <li>• Se siente más tranquilo: 7,75</li> <li>• Ha mejorado su estado de ánimo: 6,52</li> </ul> <p>Satisfacción con los aspectos técnicos de los productos de apoyo (escala de 0 a 10):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilidad de limpieza: 8,57</li> <li>• Estabilidad y seguridad del producto: 8,61</li> <li>• Facilidad de uso: 8,50</li> <li>• Estado de conservación: 8,42</li> <li>• Imagen de producto moderno y actual: 8,04</li> </ul> <p>Satisfacción con la información recibida (escala de 0 a 10):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demostración de uso: 8,75</li> <li>• Información sobre el funcionamiento: 8,63</li> </ul> <p>Satisfacción con los profesionales del servicio (escala de 0 a 10):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia técnica: 8,91</li> <li>• Trato y actitud: 8,86</li> <li>• Empatía: 8,84</li> <li>• Capacidad de resolución de problemas: 8,79</li> </ul>

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
Estudio de satisfacción con el programa Cuidar al Cuidador  2014 /022/ ESU	Dirección General de Mayores y Atención Social, del Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana	Grado de satisfacción con la rapidez de la adjudicación: 8,64 En qué medida se cumplen los siguientes objetivos ( de 0 a 10): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar los cuidados de la persona dependiente: 8,04</li> <li>• Disminuir la sobrecarga y el estrés que supone cuidar de una persona dependiente: 7,93</li> <li>• Mejorar de la calidad de vida del cuidador: 7,88</li> <li>• Influencia del servicio en la vida cotidiana de de los usuarios (escala de 0 a 10):</li> <li>• Le ha servido para relacionarse con otras personas: 7,75</li> <li>• Se siente más seguro: 7,38</li> <li>• Se siente más apoyado: 7,35</li> <li>• Ha supuesto un beneficio para su familia: 7,34</li> <li>• Ha mejorado su autonomía e independencia: 7,02</li> </ul> Satisfacción con la organización del programa (escala de 0 a 10): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodología de las sesiones terapéuticas: 8,96</li> <li>• Horario de las sesiones: 8,39</li> <li>• Metodología de las sesiones educativas: 8,45</li> <li>• Duración de las sesiones: 8,35</li> </ul> Satisfacción con los profesionales del programa (de 0 a 10): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato y actitud: 9,28</li> <li>• Competencia técnica: 9,23</li> <li>• Empatía: 9,23</li> <li>• Capacidad de resolución de problemas: 9,09</li> </ul>
Estudio de satisfacción del servicio de Lavandería Domiciliaria  2014 /021/ ESU	Dirección General de Mayores y Atención Social, del Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana	Grado de satisfacción con la rapidez de la adjudicación: 8,75 Influencia de la institucionalización: <ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones: 91,5%</li> <li>• Recibir el servicio ha evitado el ingreso en una residencia: 32,6%</li> </ul> Valoración de aspectos referentes a la recogida y entrega de la ropa (escala de 0 a 10): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo entre la recogida y la entrega: 9,0</li> <li>• Organización y funcionamiento del reparto: 9,02</li> <li>• Horario de recogida y entrega: 8,78</li> <li>• Las condiciones de entrega en general: 8,76</li> <li>• La calidad del lavado: 8,67</li> <li>• La calidad del planchado: 8,06</li> </ul> Satisfacción con los profesionales (escala de 0 a 10): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato y actitud de los repartidores: 9,48</li> <li>• Competencia técnica de los repartidores: 9,34</li> <li>• Empatía: 8,98</li> <li>• Capacidad de resolución de problemas: 8,85</li> </ul> Relación calidad- precio: 8,87

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
<p>Estudio de satisfacción con el servicio de Teleasistencia</p> <p>2014 /020/ ESU</p>	<p>Dirección General de Mayores y Atención Social, del Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana</p>	<p>Grado de satisfacción con la rapidez de la adjudicación: 8,82</p> <p>Influencia del servicio en la vida cotidiana de los usuarios (escala de 0 a 10):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se siente más seguro: 8,66</li> <li>• Ha supuesto un beneficio para su familia: 8,88</li> <li>• Se siente más acompañado: 7,59</li> <li>• Ha mejorado su estado de ánimo: 6,47</li> </ul> <p>Con qué frecuencia recibe llamadas del servicio de teleasistencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dos o tres veces semana: 10,3%</li> <li>• Semanalmente: 39,5%</li> <li>• Quincenalmente: 38,9%</li> </ul> <p>Influencia de la institucionalización</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones: 82,5%</li> <li>• Recibir el servicio ha evitado dejar su domicilio y buscar otras opciones: 29,3%</li> </ul> <p>En qué medida el servicio cumple los siguientes objetivos (escala de 0 a 10):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporciona compañía y seguridad: 8,77</li> <li>• Servicio disponible a cualquier hora del día: 9,31</li> <li>• Prevenir situaciones de riesgo: 8,87</li> <li>• Potenciar la autonomía personal: 7,72</li> </ul> <p>Satisfacción con diferentes aspectos del servicio (escala de 0 a 10):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionamiento de los dispositivos de Teleasistencia: 9,17</li> <li>• Rapidez en la atención de la llamada: 9,37</li> <li>• Rapidez en el desplazamiento al domicilio: 9,27</li> </ul> <p>Satisfacción con los profesionales del servicio (escala de 0 a 10):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato y amabilidad: 9,53</li> <li>• Competencia técnica: 9,40</li> <li>• Empatía: 9,41</li> <li>• Capacidad de resolución de problemas: 9,28</li> </ul> <p>Relación calidad- precio: 7,41</p>
<p>Estudio de satisfacción de usuarios del servicio de Comidas a Domicilio</p> <p>2014 /019/ ESU</p>	<p>Dirección General de Mayores y Atención Social, del Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana</p>	<p>Grado de satisfacción con la rapidez de la adjudicación: 7,91</p> <p>Influencia del servicio en la vida cotidiana de los usuarios (escala de 0 a 10):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se siente más seguro: 7,97</li> <li>• Ha supuesto un beneficio para su familia: 7,78</li> <li>• Su estado de ánimo ha mejorado: 7,35</li> <li>• Su estado de salud ha mejorado: 7,14</li> <li>• Se encuentra más satisfecho con su vida: 7,47</li> </ul> <p>Influencia de la institucionalización</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio le ha permitido seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones: 91,3%</li> <li>• Recibir el servicio ha evitado su ingreso en una residencia: 41,5%</li> </ul>

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
		<p>En qué medida el servicio cumple los siguientes objetivos (escala de 0 a 10):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evitar riesgos de accidentes en personas vulnerables: 8,14</li> <li>• Prevenir situaciones de riesgo de malnutrición: 7,74</li> <li>• Mantener hábitos alimenticios adecuados a sus necesidades: 7,59</li> </ul> <p>Satisfacción con diferentes aspectos del servicio (escala de 0 a 10):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Higiene en la entrega de la comida: 8,55</li> <li>• El horario de entrega: 7,93</li> <li>• Puntualidad de entrega: 7,9</li> <li>• Número de repartos semanales: 7,53</li> <li>• Cantidad de comida: 7,71</li> <li>• Presentación de los platos: 7,39</li> <li>• La calidad de la preparación de los platos: 7,30</li> <li>• Variedad de menús: 7,34</li> <li>• Calidad de la fruta: 6,89</li> <li>• Tipo de dieta: 7,6</li> </ul> <p>Satisfacción con los profesionales del servicio (escala de 0 a 10):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato y actitud de los repartidores: 8,68</li> <li>• Competencia técnica de los repartidores: 8,62</li> <li>• Empatía: 8,71</li> <li>• Capacidad de resolución de problemas: 8,57</li> <li>• Trato y actitud de los coordinadores: 7,06</li> <li>• Competencia técnica de los coordinadores: 6,99</li> <li>• Empatía: 7,11</li> <li>• Capacidad de resolución de problemas: 7,06</li> </ul> <p>Relación calidad- precio: 7,34</p>
<p>Estudio de satisfacción con el Programa de Ejercicio al Aire Libre</p> <p>2014 /018/ ESU</p>	<p>Dirección General de Mayores y Atención Social, del Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana</p>	<p>Grado de satisfacción con el proceso de inclusión en el programa: 8,68</p> <p>En qué medida el servicio cumple los siguientes objetivos (escala de 0 a 10):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora la condición física: 8,37</li> <li>• Mejora de la calidad de vida: 8,41</li> <li>• Facilita las relaciones sociales: 8,41</li> <li>• Proporciona conocimientos sobre el ejercicio físico y hábitos saludables: 8,17</li> </ul> <p>Influencia del programa en la vida cotidiana (escala de 0 a 10):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le ha servido para relacionarse con otras personas: 8,14</li> <li>• Ha mejorado su estado de ánimo: 7,85</li> <li>• Le ha ayudado a salir de casa: 7,82</li> <li>• Su estado de salud ha mejorado: 7,71</li> <li>• Ha mejorado su autonomía e independencia: 7,39</li> </ul> <p>Satisfacción con diferentes aspectos del servicio (escala de 0 a 10):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodología de las sesiones: 8,63</li> </ul>

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• La variedad de ejercicios: 8,54</li> <li>• La duración de las sesiones: 8,31</li> <li>• Frecuencia de las sesiones: 7,77</li> </ul> Satisfacción con los profesionales del servicio (escala de 0 a 10): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención del monitor a los participantes: 9,44</li> <li>• Trato y actitud: 9,45</li> <li>• Competencia del profesional: 9,43</li> </ul> Satisfacción general: 8,58
Estudio de satisfacción de usuarios del servicio Respiro Familiar  2014 /017/ ESU	Dirección General de Mayores y Atención Social, del Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana	Grado de satisfacción con la rapidez del proceso de inclusión en el programa: 8,54 En qué medida el servicio cumple los siguientes objetivos (escala de 0 a 10): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporciona la guarda y cuidado de la persona mayor durante el horario que acude al centro: 8,84</li> <li>• Proporciona atención a las personas dependientes: 8,75</li> <li>• Facilita apoyo a las familias con personas dependientes: 8,69</li> </ul> Influencia del programa en la vida cotidiana de los usuarios (escala de 0 a 10): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ha supuesto un beneficio para su familia: 9,13</li> <li>• Se siente más tranquilo: 9,13</li> <li>• Ha mejorado su estado de ánimo: 8,63</li> <li>• Le ha servido para relacionarse con otras personas: 7,88</li> </ul> Satisfacción con diferentes aspectos del servicio (escala de 0 a 10): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medidas de seguridad para el acceso y salida del centro: 8,75</li> <li>• Organización y funcionamiento del centro: 8,61</li> <li>• Orden y limpieza: 8,60</li> <li>• Equipamiento y confort: 8,44</li> </ul> Satisfacción con los profesionales del servicio (escala de 0 a 10): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapidez para atender sus necesidades: 8,69</li> <li>• Trato y actitud: 8,80</li> <li>• Empatía: 8,87</li> <li>• Competencia del profesional: 8,57</li> </ul> Valoración del servicio de transporte: 8,6 Relación calidad- precio: 8,5

**b) Estudios de análisis de situación y necesidades:**

Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
Recuento nocturno de personas sin hogar que pernoctan en las calles de la ciudad de Madrid y en los centros de acogida en una	D.G. Igualdad de Oportunidades	Personas sin hogar (a 11-12-2014) <ul style="list-style-type: none"> <li>• El 40% detectadas en la calle</li> <li>• El 60% durmiendo en centros y dispositivos de acogida nocturna</li> </ul>



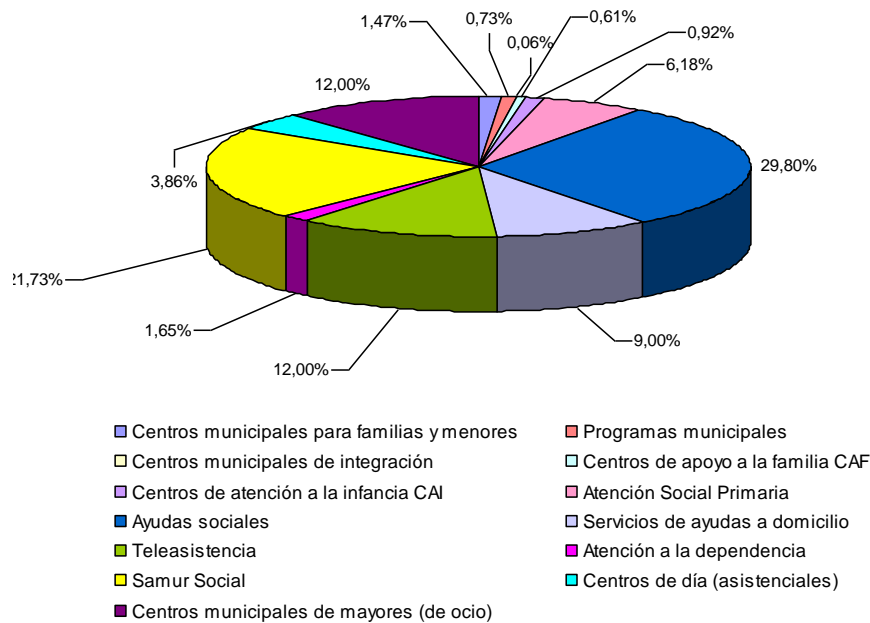
Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
de las noches del año 2014  2014 /027/ASN		<ul style="list-style-type: none"> <li>• El 75,8% son hombres y el 12,5% son mujeres</li> <li>• 31,2% entre 40 a 49 años</li> <li>• El 47% residía en su hogar antes de llegar a la calle</li> <li>• El 40% son soltero/as y el 22,4 son casado/as</li> <li>• El 44,8% son de nacionalidad española</li> <li>• El 59,2% tiene estudios de educación primaria o inferiores</li> <li>• El 54,1% está empadronado en Madrid</li> <li>• 5,5 años de media viviendo en la calle</li> <li>• El 59,6% alega que es la falta de trabajo el motivo por el que está en la calle</li> <li>• El 53,1% alega que durante el tiempo que vive en la calle ha sufrido algún tipo de delito</li> <li>• El 56,1% dispone de tarjeta sanitaria</li> </ul>

## Sugerencias y Reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Servicios Sociales”, las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el **2,99%** (1.634) del total de las tramitadas en 2014. Por tipo de solicitud de las contenidas en la aplicación municipal, han sido: 139 sugerencias, 1.460 reclamaciones y 35 felicitaciones.

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

SUBMATERIA	SOLICITUDES	PORCENTAJE
Centros municipales para familias y menores	24	1,47%
Programas municipales	12	0,73%
Centros municipales de integración	1	0,06%
Centros de apoyo a la familia CAF	10	0,61%
Centros de atención a la infancia CAI	15	0,92%
Atención Social Primaria	101	6,18%
Ayudas sociales	487	29,80%
Servicios de ayudas a domicilio	147	9,00%
Teleasistencia	196	12,00%
Atención a la dependencia	27	1,65%
Samur Social	355	21,73%
Centros de día (asistenciales)	63	3,86%
Centros municipales de mayores (de ocio)	196	12,00%
<b>Total</b>	<b>1.634</b>	<b>100,00%</b>



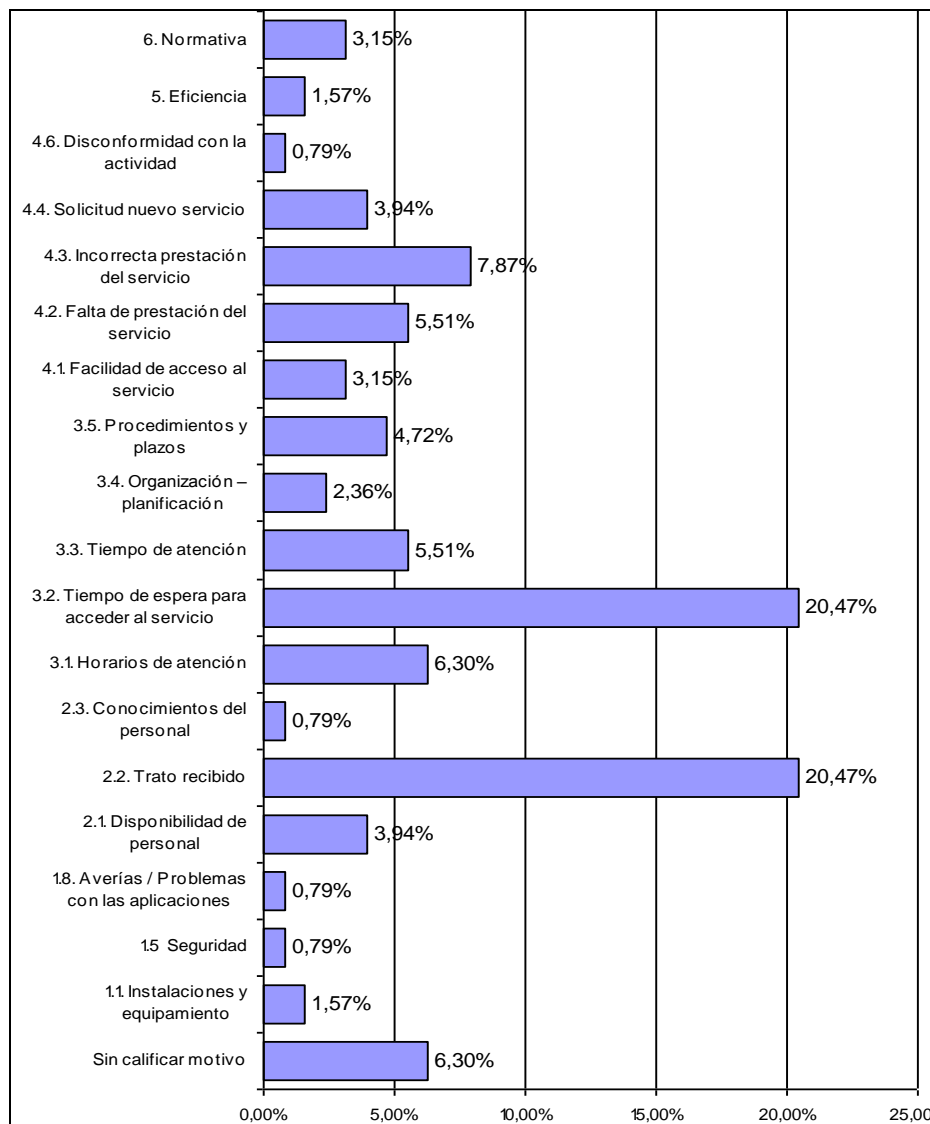
(\*) Los datos se recogen con fecha 31 de marzo de 2015

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

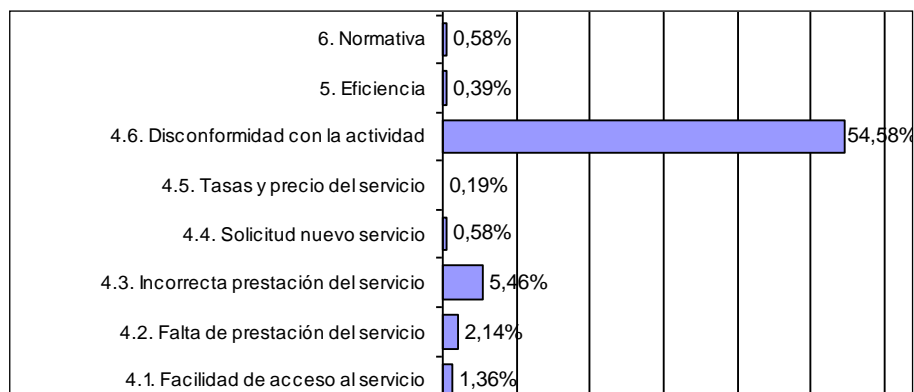


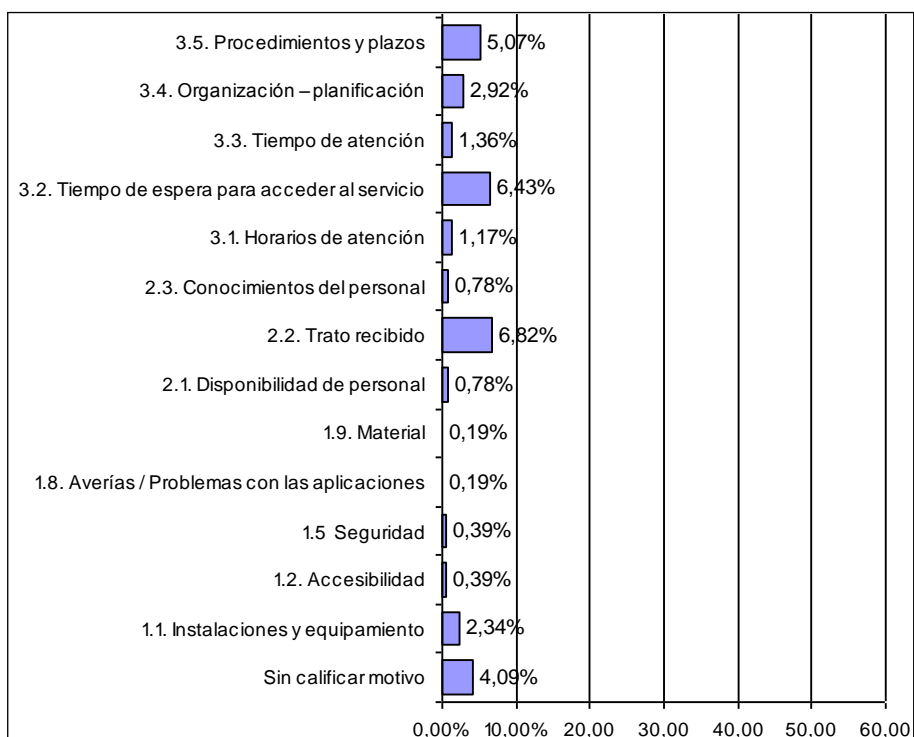
Centrándonos en las submaterias que han tenido más de 100 solicitudes, los motivos de presentación de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR han sido los siguientes:

### Atención Social Primaria

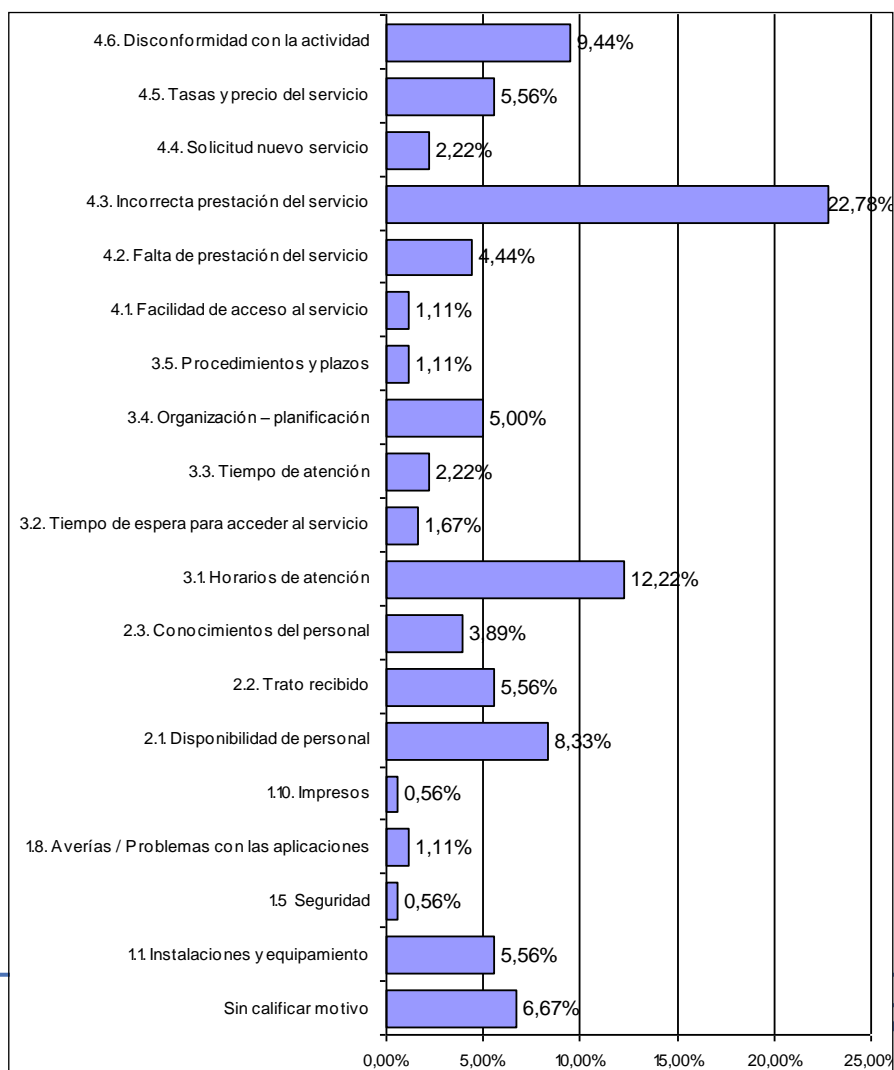


### Ayudas sociales

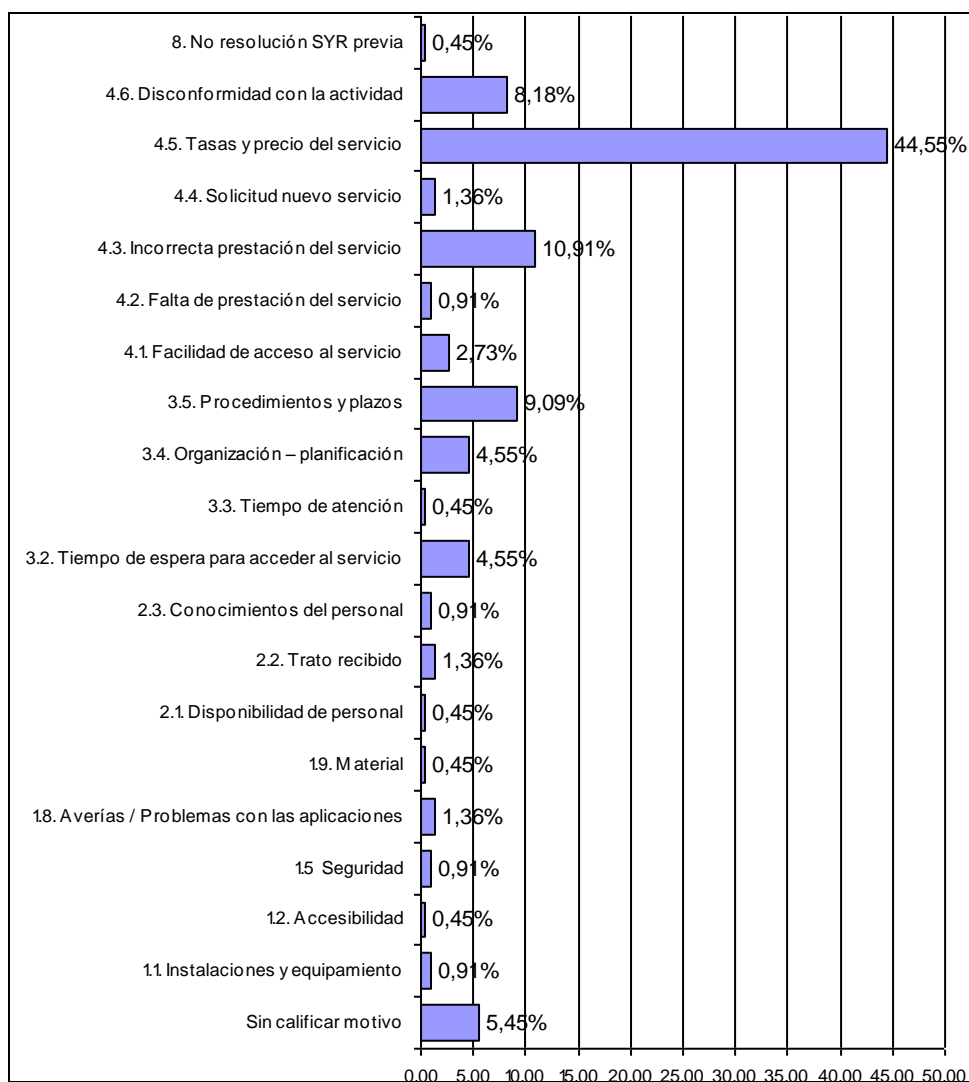




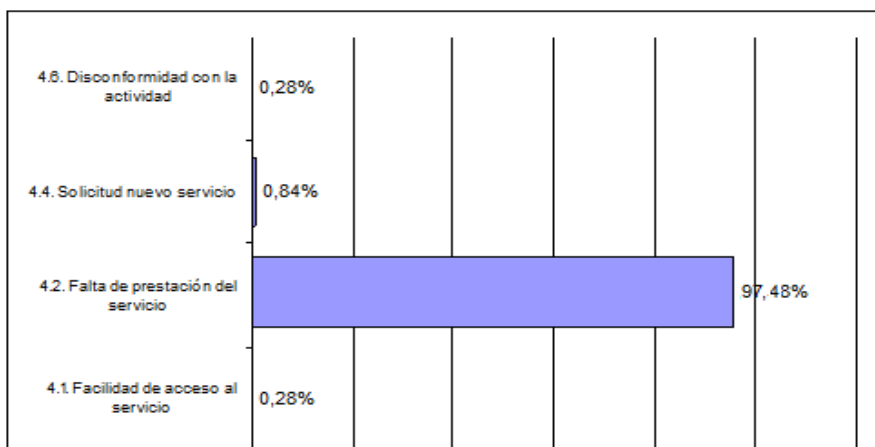
### Servicios de Ayuda a Domicilio

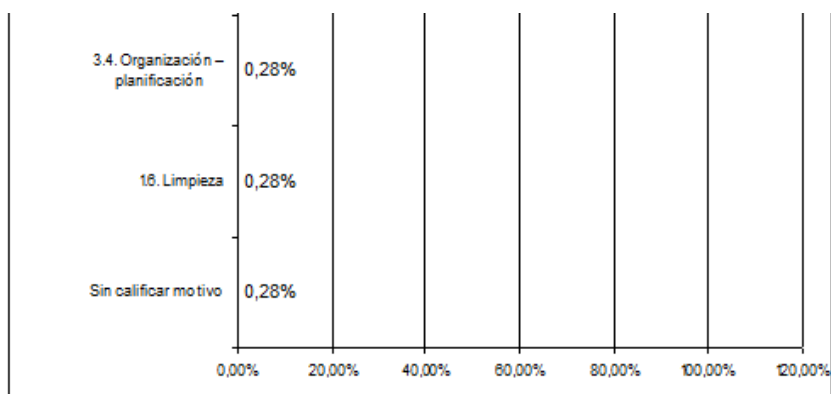


### Teleasistencia

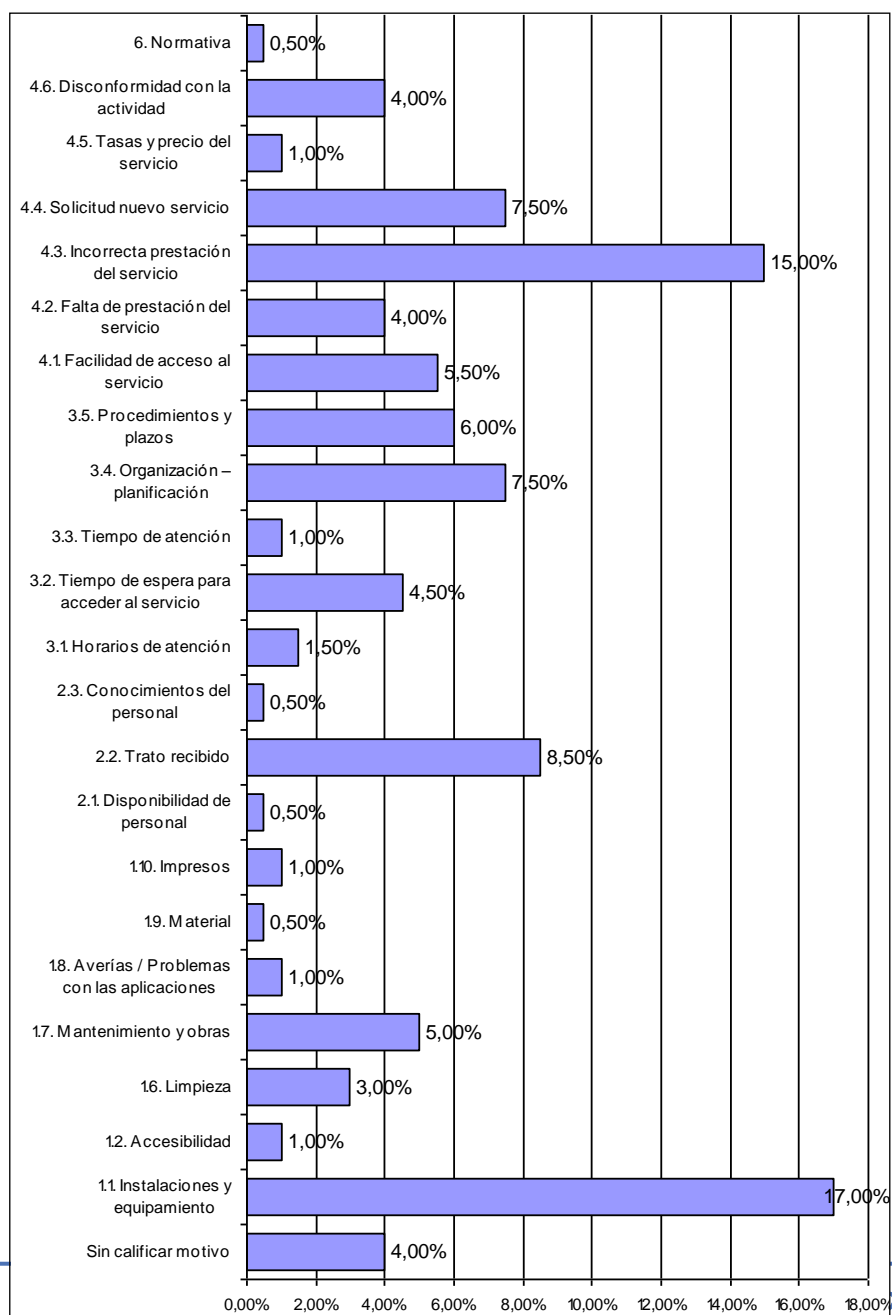


### Samur Social





### Centros municipales de Mayores



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 (31/03/2015)	Total Submateria	Sin contestar	% menos 15 días	% menor o igual a 30 días
Centros municipales para familias y menores	18,74	24	24	0	54,17%	87,50%
Programas municipales	35,08	12	12	0	33,33%	58,33%
Centros municipales de integración	19,57	1	1	0	0,00%	100,00%
Centros de apoyo a la familia CAF	14,50	10	10	0	80,00%	90,00%
Centros de atención a la infancia CAI	23,24	15	15	0	40,00%	80,00%
Atención Social Primaria	40,19	101	101	0	23,00%	51,00%
Ayudas sociales	19,49	487	487	0	61,81%	84,39%
Servicios de ayudas a domicilio	37,23	147	147	0	15,17%	51,03%
Teleasistencia	48,47	196	196	0	9,69%	30,10%
Atención a la dependencia	35,62	27	27	0	29,63%	48,15%
Samur Social	11,90	354	355	1	76,55%	94,63%
Centros de día (asistenciales)	37,06	63	63	0	19,05%	49,21%
Centros municipales de mayores (de ocio)	36,33	196	196	0	20,92%	51,53%

## 2.15. Turismo

Ámbito de actuación y recursos	Ámbito de actuación	Estructura orgánica	Presupuesto
Principales indicadores	Indicadores estratégicos		Indicadores de acción
Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	Compromisos de Calidad (Cartas de Servicios)	Opinión de la Ciudadanía	Sugerencias y Reclamaciones



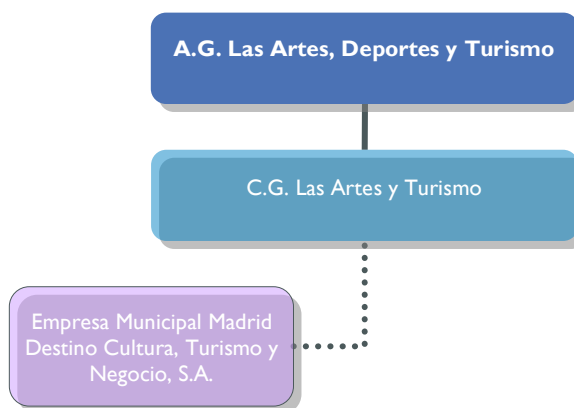
### Ámbito de actuación y recursos

#### 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 2014



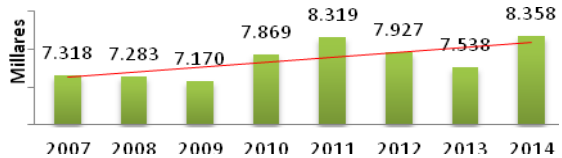
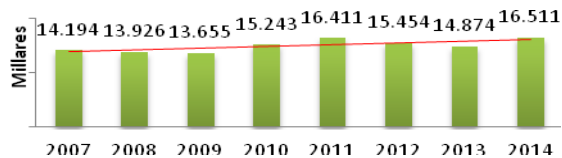
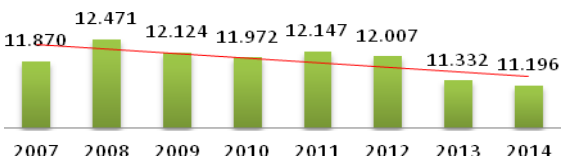


## Presupuesto del Área de Acción "Turismo"

Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Turismo en 2014	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	
Empresas Municipales	15.498.972,31
<b>Total Ayto, OOAA y Emp Mpales</b>	<b>15.498.972,31</b>
Eliminaciones	
<b>Total consolidado</b>	<b>15.498.972,31</b>

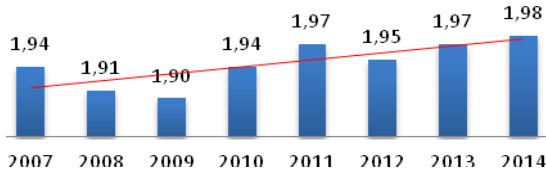
## Principales indicadores

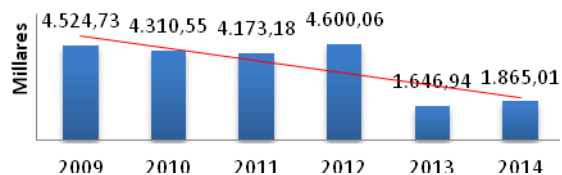
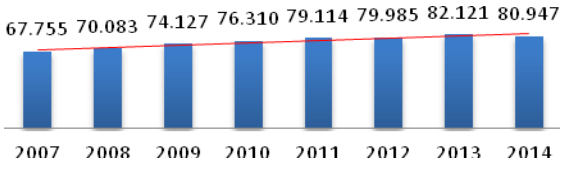
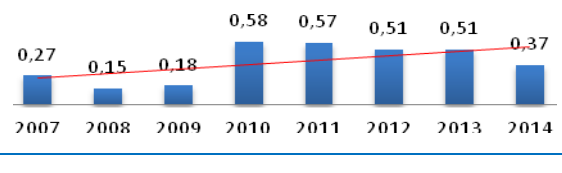
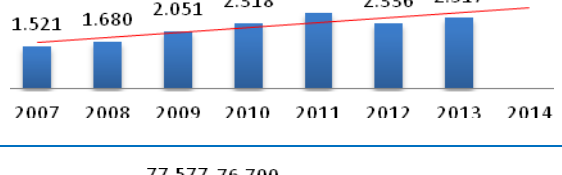
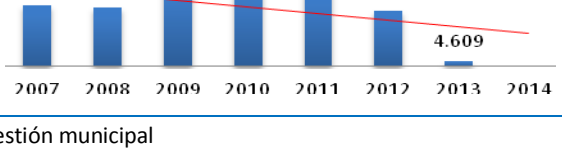
### Indicadores Estratégicos

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"> <caption>Evolution of Total Visitors (Millions)</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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>8.358</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	7.318	7.283	7.170	7.869	8.319	7.927	7.538	8.358
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	7.318	7.283	7.170	7.869	8.319	7.927	7.538	8.358													
Pernoctaciones en la ciudad.	Total pernoctaciones	C	 <table border="1"> <caption>Evolution of Total Overnight Stays (Millions)</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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>16.511</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	14.194	13.926	13.655	15.243	16.411	15.454	14.874	16.511
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	14.194	13.926	13.655	15.243	16.411	15.454	14.874	16.511													
Empleo en los establecimientos hoteleros.	Total ocupados	C	 <table border="1"> <caption>Evolution of Total Jobs in Hotels (Millions)</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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>11.196</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	11.870	12.471	12.124	11.972	12.147	12.007	11.332	11.196
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	11.870	12.471	12.124	11.972	12.147	12.007	11.332	11.196													

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	 <table border="1"> <caption>Evolution of Average Stay (Days)</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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>1,94</td><td>1,91</td><td>1,90</td><td>1,94</td><td>1,97</td><td>1,95</td><td>1,97</td><td>1,98</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	1,94	1,91	1,90	1,94	1,97	1,95	1,97	1,98
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	1,94	1,91	1,90	1,94	1,97	1,95	1,97	1,98													

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
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 2014 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	2	6	-	-
Innovación y mejora en la gestión del turismo	Asegurar el turismo como sector impulsor de la economía madrileña	9	3	6	-	-
Madrid, destino turístico	Asegurar el turismo como sector impulsor de la economía madrileña	6	3	3	-	-
	Afianzar la ciudad de Madrid como un referente internacional					

Proyectos	Objetivos estratégicos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
	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					
<b>Total</b>		<b>26</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

## 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 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 entidades; 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 2014: 7 de abril de 2015

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.

<b>Compromisos 2014</b>		12
<b>Indicadores</b>	Totales	15
	Cumplidos	12
<b>Grado de cumplimiento</b> (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		80%
<b>Aéreas de mejora implantadas</b>		3

### Carta de Servicios de Atención al Turista Extranjero



Fecha Aprobación: 22 de octubre de 2009

Fecha Evaluación 2014: 7 de abril de 2015

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.

<b>Compromisos</b>		5
<b>Indicadores</b>	Totales	8
	Cumplidos	8
<b>Grado de cumplimiento</b> (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		100%
<b>Aéreas de mejora implantadas</b>		3

## Carta de Servicios del Programa de Visitas Guiadas Oficiales



Fecha Aprobación: 22 de octubre de 2009

Fecha Evaluación 2014: 7 de abril de 2015

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.

<b>Compromisos 2014</b>		7
<b>Indicadores</b>	Totales	10
	Cumplidos	7
<b>Grado de cumplimiento</b> (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		70%
<b>Aéreas de mejora implantadas</b>		3

## Opinión de la Ciudadanía

Desde el Área de Acción de Turismo no se ha realizado ningún estudio orientado específicamente a conocer la opinión de la ciudadanía a lo largo de 2014.

## Sugerencias y Reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Turismo”, las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el **0,11%** (61) del total de las tramitadas en 2014. (61 = 1 Turismo SYR + 60 Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio) Por tipo de solicitud la contenida en la aplicación municipal era una reclamación.

La tramitada por la aplicación SyR tenía como submateria la de “Otros servicios turísticos”

El motivo de presentación de la SyR fue el “Disconformidad con la actividad”

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

Submateria	Tiempo medio contestación	Contestadas (31/03/2015)	Total Submateria	Sin contestar	% menos 15 días	% menor o igual a 30 días
Otros servicios turísticos	11,99	1	1	0	100,00%	100,00%

## 2.16. Urbanismo

Ámbito de actuación y recursos	Ámbito de actuación	Estructura orgánica	Presupuesto
Principales indicadores	Indicadores estratégicos		Indicadores de acción
Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	Compromisos de Calidad (Cartas de Servicios)	Opinión de la Ciudadanía	Sugerencias y Reclamaciones



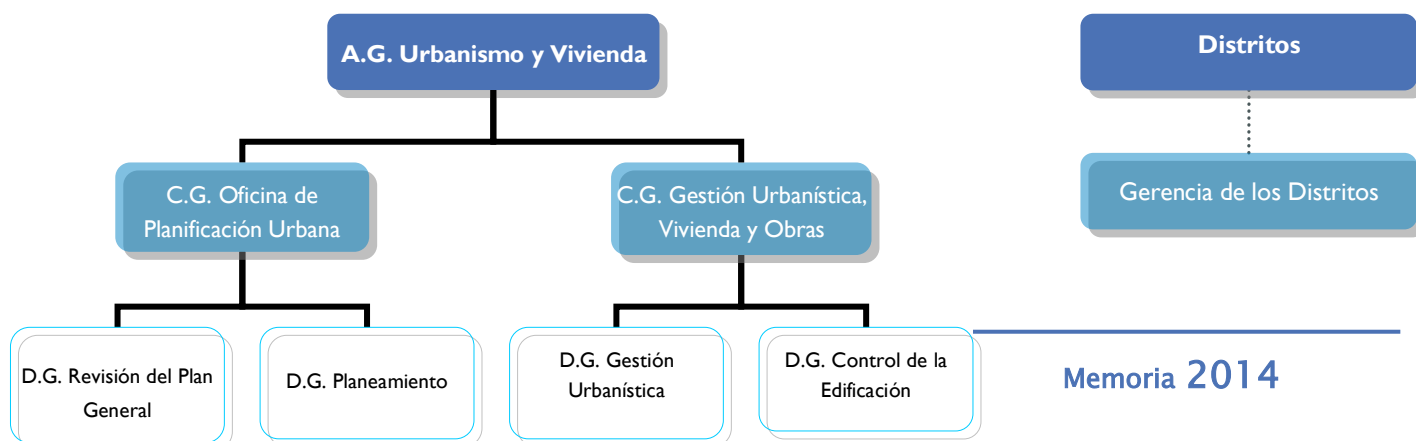
### Ámbito de actuación y recursos

#### 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 2014



## Presupuesto del Área de Acción “Urbanismo”

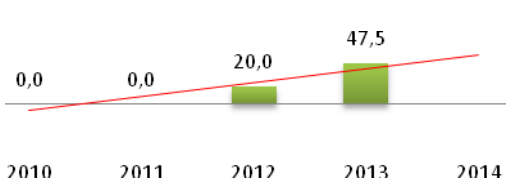
Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Urbanismo en 2014	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	154.717.321,04
Empresas Municipales	
<b>Total Ayto, OOAA y Emp Mpales</b>	<b>154.717.321,04</b>
Eliminaciones	-33.834,38
<b>Total consolidado</b>	<b>154.683.486,66</b>

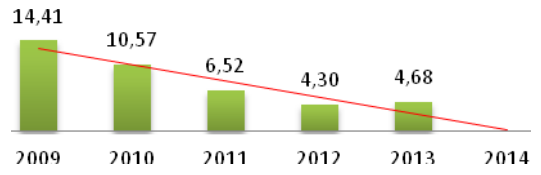
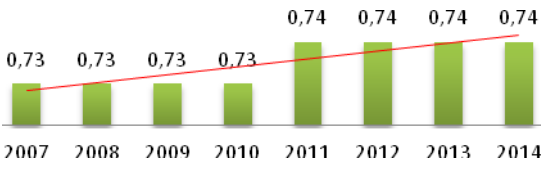
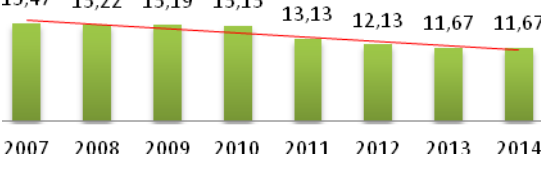
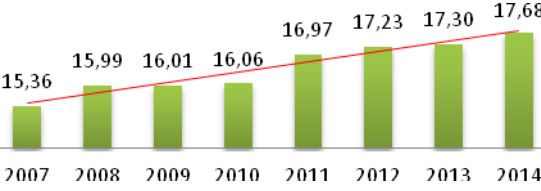
**Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayto de Madrid y los OOAA por programas presupuestarios para “Urbanismo”. Datos consolidados con eliminaciones a Empresas**

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con programas prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
<b>91206</b>	ÁREA DE GOBIERNO DE URBANISMO Y VIVIENDA	646.323,59		
<b>15000</b>	DIREC. Y GESTIÓN ADMTVA. DE URBANISMO Y VIVIENDA	26.401.337,28		
<b>93302</b>	EDIFICIOS	197.198,52		
<b>15101</b>	PLANIFICACIÓN URBANÍSTICA	6.623.174,24	-33.834,4	
<b>15102</b>	GESTIÓN URBANÍSTICA	99.143.941,27		
<b>15108</b>	REVISIÓN DEL PLAN GENERAL ORDENACIÓN URBANA MADRID	4.767.027,81		
<b>15504</b>	INFRAESTRUCTURAS	16.938.318,33		
<b>Total Urbanismo</b>		<b>154.717.321,04</b>	<b>-33.834,38</b>	<b>154.683.486,7</b>

## Principales indicadores

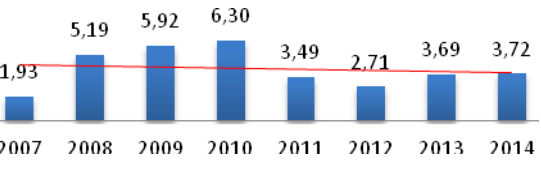
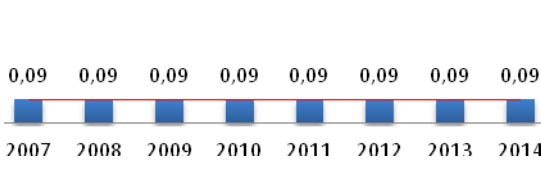
### Indicadores Estratégicos

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		

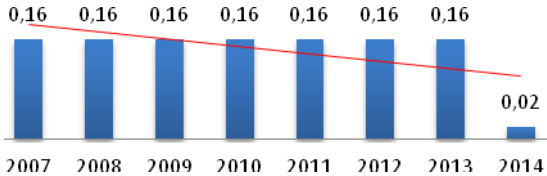
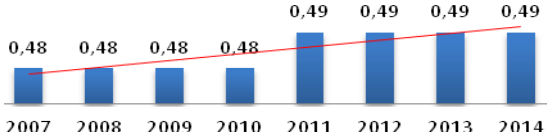
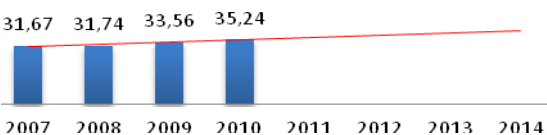
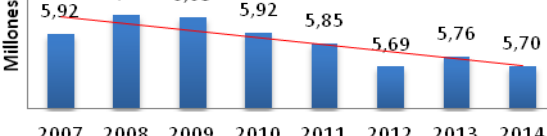
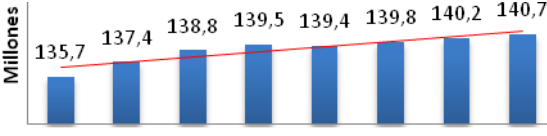
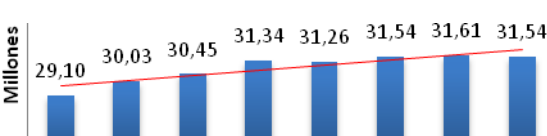
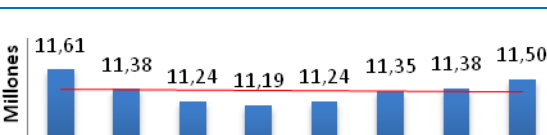
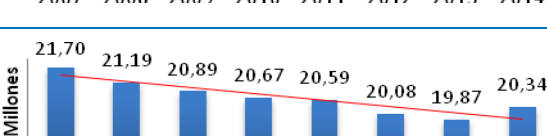
Gastos derivados del urbanismo en relación al total del presupuesto de gastos.	Porcentaje de gastos	GM	
Índice de dotación de equipamientos, zonas verdes y deportivas.	m2 suelo x m2 edificable	GM	
Proporción de suelo objeto de transformación urbanística.	Porcentaje sobre el total de suelo	GM	
<b>EJE ESTRATÉGICO</b>	<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		
<b>CIUDAD CON CALIDAD DE VIDA</b>	Transformar el centro urbano en un espacio más habitable, integrado y competitivo		
<b>Indicador</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Tipo</b>	<b>Gráfico evolución</b>
Ratio por habitante de equipamientos, zonas verdes y deportivas en el Centro Urbano.	M2 x hab	GM	

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

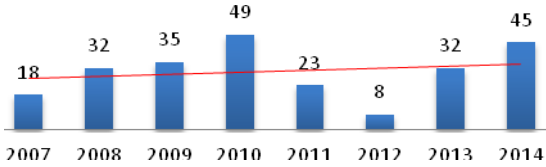
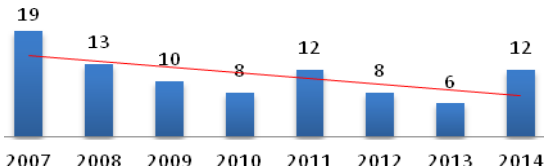
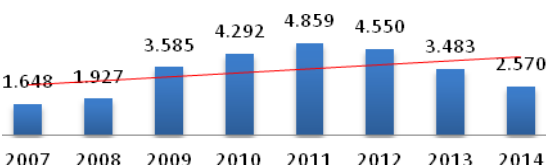
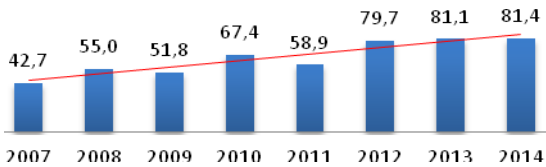
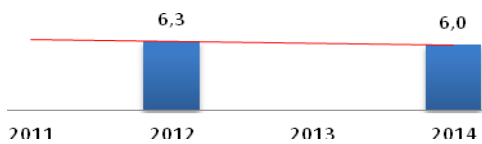
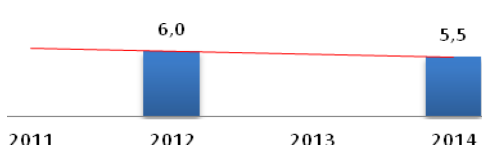
### Indicadores de Acción

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Urbanismo.	Porcentaje	GM	
Índice de deportivos.	m2 suelo x m2 edificable	GM	



Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Índice de equipamientos.	<i>m2 suelo x m2 edificable</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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>0,02</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	0,16	0,16	0,16	0,16	0,16	0,16	0,16	0,02
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	0,16	0,16	0,16	0,16	0,16	0,16	0,16	0,02													
Índice de zonas verdes.	<i>m2 suelo x m2 edificable</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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>0,49</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	0,48	0,48	0,48	0,48	0,49	0,49	0,49	0,49
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	0,48	0,48	0,48	0,48	0,49	0,49	0,49	0,49													
Superficie de tráfico restringido en el interior del Distrito Centro.	<i>Porcentaje sobre la superficie total</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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>31,67</td><td>31,74</td><td>33,56</td><td>35,24</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	31,67	31,74	33,56	35,24				
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	31,67	31,74	33,56	35,24																	
Superficie edificada para uso industrial.	<i>m2</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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor (Millones)</th><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><td>5,70</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor (Millones)	5,92	6,04	6,03	5,92	5,85	5,69	5,76	5,70
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor (Millones)	5,92	6,04	6,03	5,92	5,85	5,69	5,76	5,70													
Superficie edificada para uso residencial.	<i>m2</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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor (Millones)</th><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><td>140,7</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor (Millones)	135,7	137,4	138,8	139,5	139,4	139,8	140,2	140,7
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor (Millones)	135,7	137,4	138,8	139,5	139,4	139,8	140,2	140,7													
Superficie edificada para uso terciario.	<i>m2</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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor (Millones)</th><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><td>31,54</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor (Millones)	29,10	30,03	30,45	31,34	31,26	31,54	31,61	31,54
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor (Millones)	29,10	30,03	30,45	31,34	31,26	31,54	31,61	31,54													
Edificabilidad disponible para uso industrial.	<i>M2 edificables</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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor (Millones)</th><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><td>11,50</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor (Millones)	11,61	11,38	11,24	11,19	11,24	11,35	11,38	11,50
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor (Millones)	11,61	11,38	11,24	11,19	11,24	11,35	11,38	11,50													
Edificabilidad disponible para uso residencial.	<i>M2 edificables</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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor (Millones)</th><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><td>20,34</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor (Millones)	21,70	21,19	20,89	20,67	20,59	20,08	19,87	20,34
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor (Millones)	21,70	21,19	20,89	20,67	20,59	20,08	19,87	20,34													

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Edificabilidad disponible para uso terciario.	M2 edificables	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Millones</th><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><td>7,82</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Millones	6,42	6,14	6,08	6,06	6,76	7,82	7,87	7,82
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Millones	6,42	6,14	6,08	6,06	6,76	7,82	7,87	7,82													
Proyectos de renovación integral de calles y de plazas.	Total de proyectos	GM	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Proyectos</th><td>75</td><td>80</td><td>55</td><td>40</td><td>5</td><td>23</td></tr> </table>	Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Proyectos	75	80	55	40	5	23				
Año	2009	2010	2011	2012	2013	2014															
Proyectos	75	80	55	40	5	23															
Suelo dotacional puesto a disposición de organismos públicos.	M2 suelo	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><td>2014</td></tr> <tr><th>M2</th><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></td><td>72.902</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	M2	226.903	307.106	394.778	147.803	136.474	21.431		72.902
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
M2	226.903	307.106	394.778	147.803	136.474	21.431		72.902													
Suelo en fase de gestión.	Porcentaje sobre el total de suelo	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><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><td>5,78</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Porcentaje	5,63	4,19	4,54	4,57	5,88	5,79	5,78	5,78
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Porcentaje	5,63	4,19	4,54	4,57	5,88	5,79	5,78	5,78													
Suelo en fase de urbanización.	Porcentaje sobre el total de suelo	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><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><td>2,84</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Porcentaje	4,92	6,23	6,22	6,18	4,19	3,28	2,84	2,84
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Porcentaje	4,92	6,23	6,22	6,18	4,19	3,28	2,84	2,84													
Suelo no urbanizable protegido.	Porcentaje sobre el total de suelo	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><td>2014</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	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Porcentaje	35,78	35,78	35,78	35,78	35,78	35,78	35,78	35,78
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
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>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Porcentaje</th><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><td>3,05</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Porcentaje	4,91	4,80	4,43	4,40	3,06	3,06	3,05	3,05
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Porcentaje	4,91	4,80	4,43	4,40	3,06	3,06	3,05	3,05													
Parcelas lucrativas enajenadas por procedimiento abierto.	M2 edificables	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><td>2014</td></tr> <tr><th>M2</th><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><td>93.781</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	M2	52.816	138.997	10.524	7.226	36.878	60.382	34.769	93.781
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
M2	52.816	138.997	10.524	7.226	36.878	60.382	34.769	93.781													

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
<b>Declaraciones de ruina inminente.</b>	<i>Total de declaraciones</i>	GM	
<b>Expedientes contradictorios de ruina.</b>	<i>Total de expedientes</i>	GM	
<b>Obras derivadas de actas desfavorables en Inspección Técnica de Edificios.</b>	<i>Total de obras</i>	GM	
<b>Porcentaje de actas favorables en Inspección Técnica de Edificios.</b>	<i>Porcentaje de actas</i>	GM	
<b>Satisfacción ciudadana con la conservación de monumentos y del patrimonio histórico-artístico de la ciudad.</b>	<i>Media (escala 0-10)</i>	GM	
<b>Satisfacción con la conservación y rehabilitación de los edificios.</b>	<i>Media (escala 0-10)</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 “Urbanismo” se desarrolla a través de los siguientes proyectos y acciones, cuyo estado de situación a 31 de diciembre de 2014 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	4	-	4	-	-
Madrid y su centro de vanguardia	Proseguir un nuevo modelo urbanístico que sustente la ciudad del futuro	11	8	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	8	-	6	-	2
	Proseguir un nuevo modelo urbanístico que sustente la ciudad del futuro					
Revisión del Plan General de Ordenación Urbana	Favorecer un desarrollo equilibrado del territorio basado en un crecimiento sostenible	6	2	1	-	3
	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					
<b>Total</b>		<b>29</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>-</b>	<b>5</b>

## Compromisos de Calidad

El Área de Acción “Urbanismo” no cuenta en 2014 con Carta de Servicios aprobada.

## Opinión de la Ciudadanía

Desde el Área de Acción de Urbanismo, en 2014 se han realizado dos estudios que pueden consultarse en la página del [Observatorio de la Ciudad](http://Observatorio de la Ciudad) de la web municipal [www.madrid.es](http://www.madrid.es)

### a) Consultas Ciudadanas

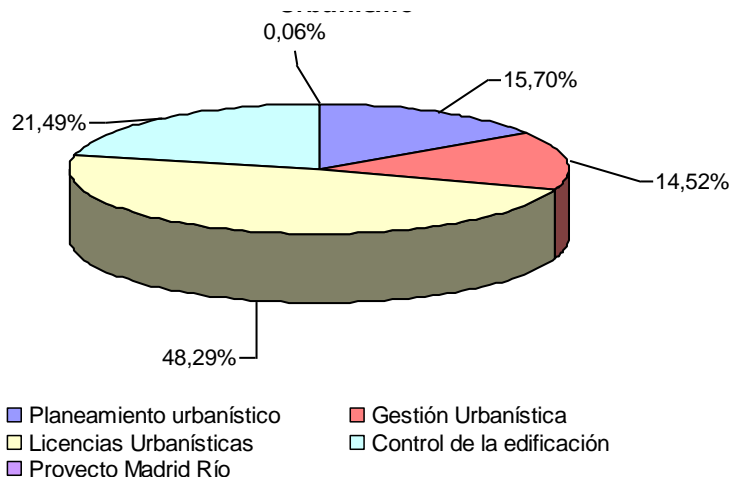
Nombre del Estudio. Tipo de estudio	Órgano Promotor	Principales resultados
2014/047/CC	Área de Urbanismo	<p>Los conceptos más destacados del estudio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las referencias a la situación actual son negativas de forma generalizada</li> <li>• Se han identificado 13 (22,8%) referencias en las que se plantea un enfoque "conservador" para el tratamiento de la Plaza.</li> <li>• Es relevante la preocupación por el impacto que estas actuaciones pudieran provocar sobre la vegetación arbórea de la Plaza.</li> <li>• Se reclama la disposición de plazas de aparcamiento para residentes en el nuevo parking subterráneo (5 referencias).</li> <li>• Hasta 8 de las alegaciones se manifiestan contrarias al soterramiento del tráfico.</li> </ul>
2014/048/CC	Dirección General de la Revisión del Plan	

## Sugerencias y Reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción "Urbanismo", las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el **3,10 %** (1.695) del total de las tramitadas en 2014. Incluye Infraestructuras que es un área de acción que en 2012 se integra en Urbanismo. (1.695 = 1.694 Urbanismo + 1 Infraestructuras). Por tipo de solicitud de las contenidas en la aplicación municipal, han sido: 277 sugerencias, 1.407 reclamaciones y 11 felicitaciones.

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

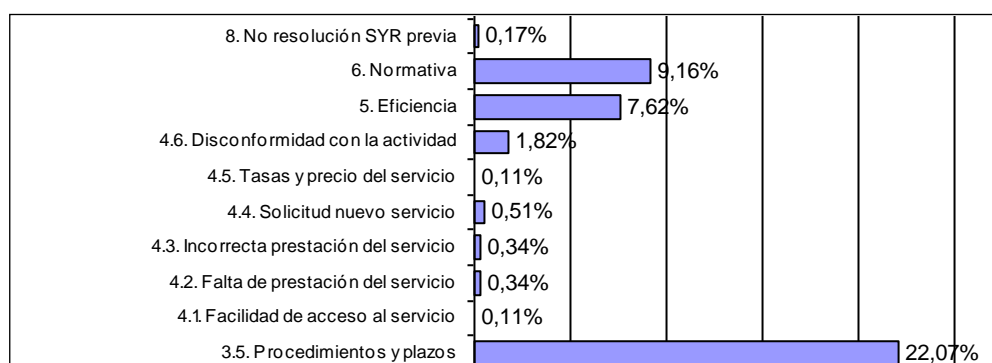
SUBMATERIA	SOLICITUDES	PORCENTAJE
Planeamiento urbanístico	266	15,69%
Gestión Urbanística	246	14,51%
Licencias Urbanísticas	818	48,26%
Control de la edificación	364	21,47%
Proyecto Madrid Río	1	0,06%
<b>Total</b>	<b>1.695</b>	<b>100,00%</b>

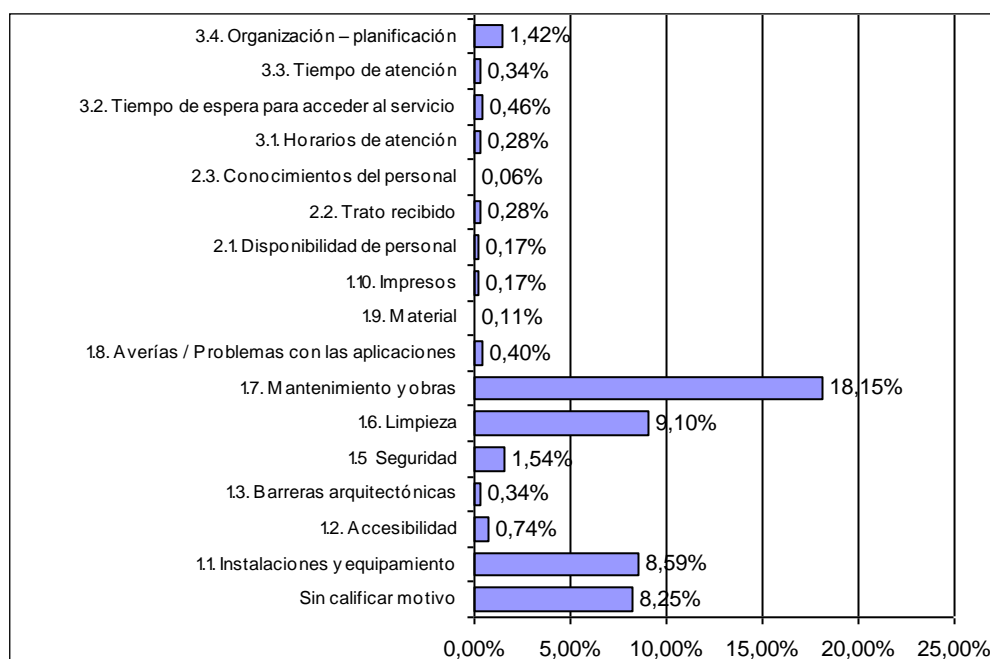


(\*) Los datos se recogen con fecha 31 de marzo de 2015.

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

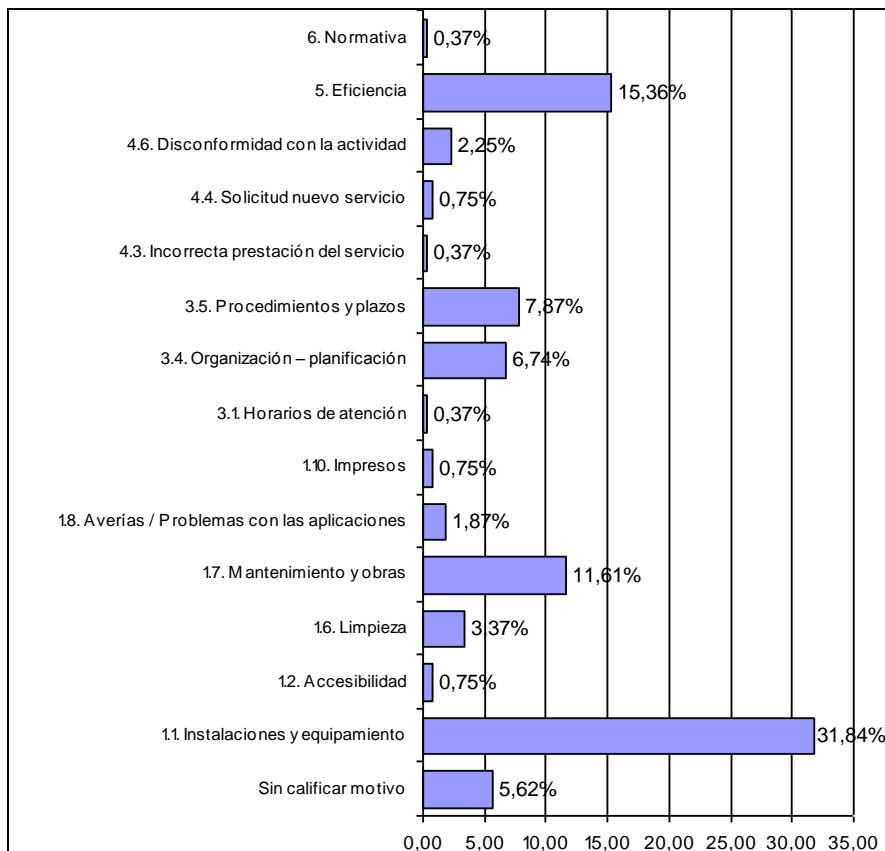
#### Motivos del Área de Acción



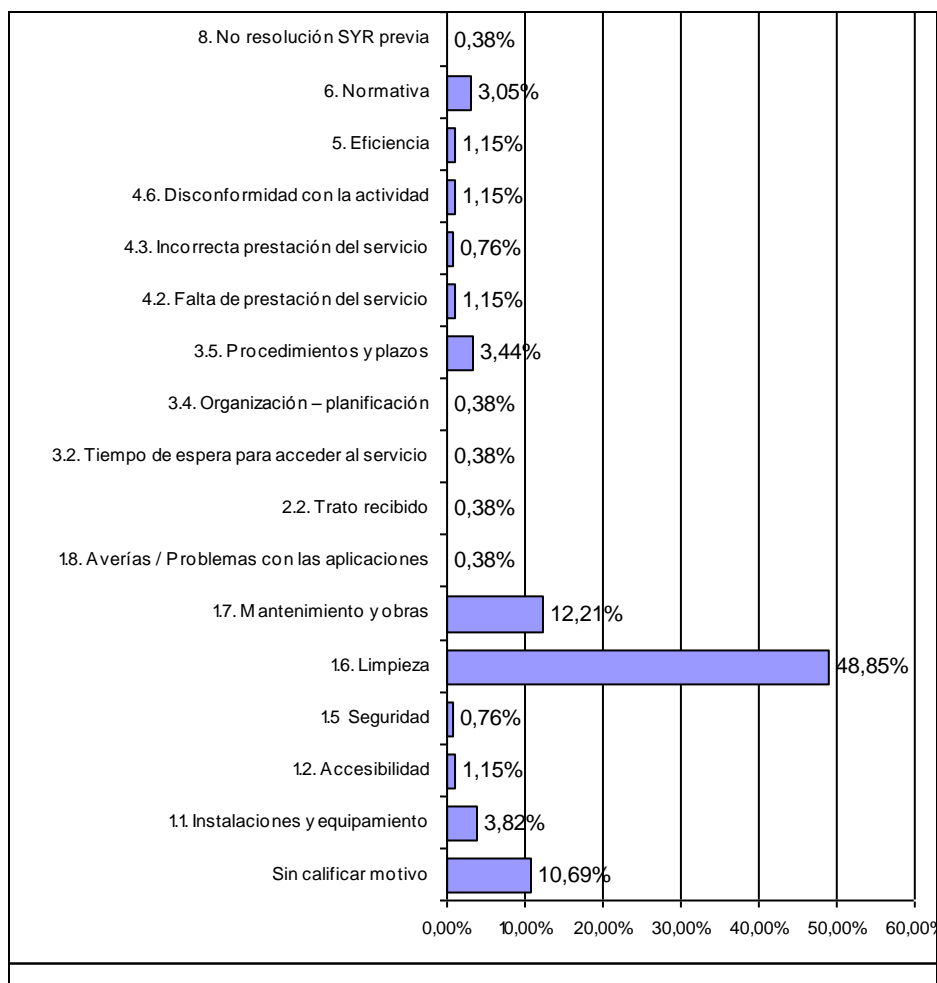


Centrándonos en las **submaterias** que han tenido más de **100 solicitudes**, los **motivos de presentación** de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR han sido las siguientes:

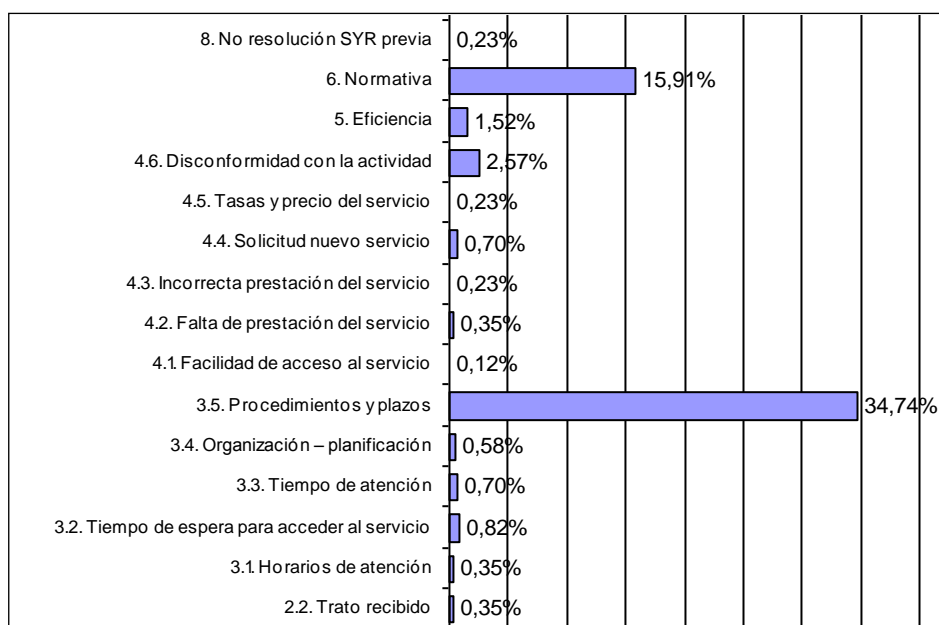
#### Planeamiento urbanístico



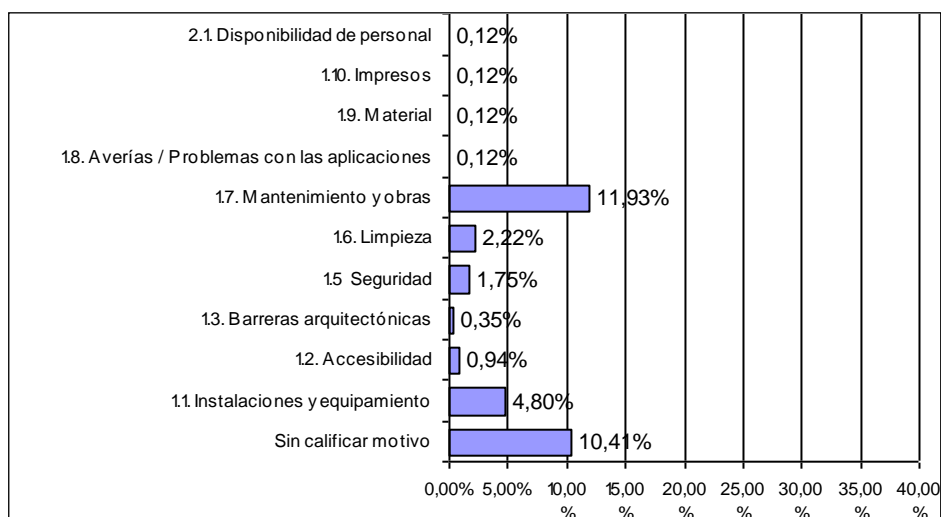
### Gestión urbanística



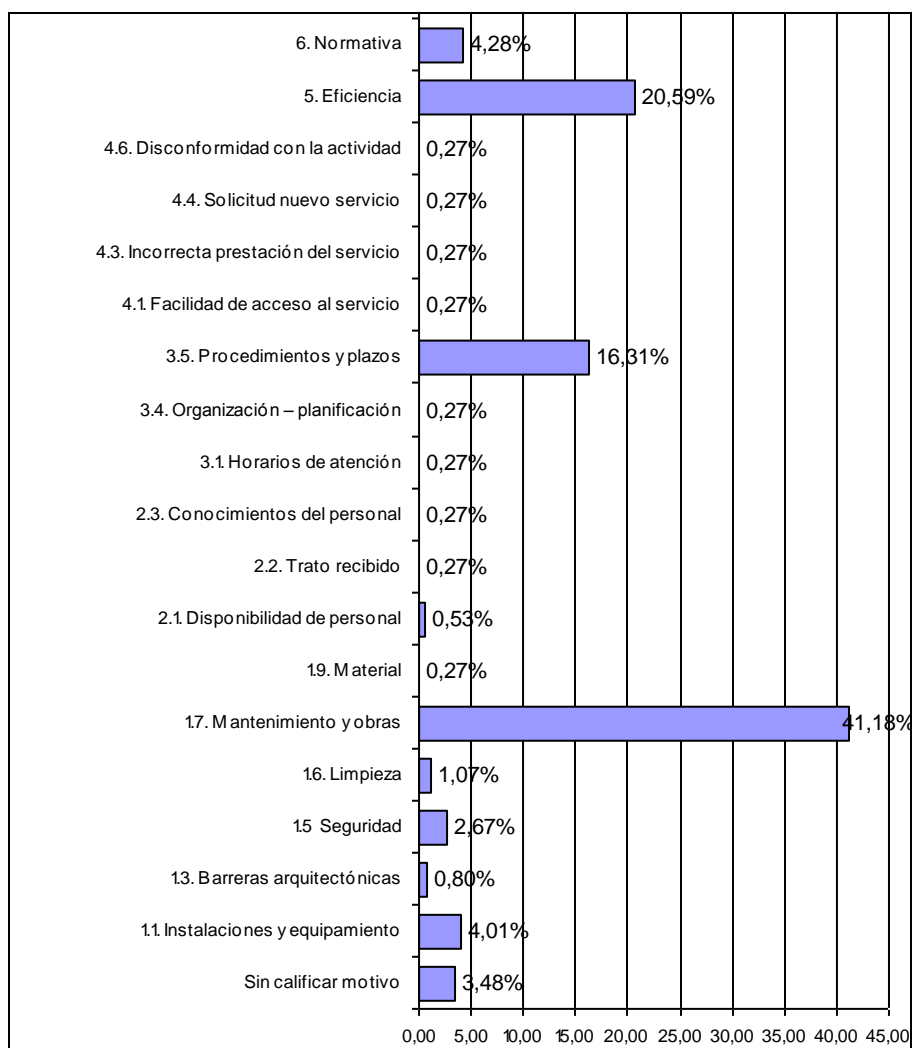
### Licencias Urbanísticas







### Control de la edificación



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 (31/03/2015)	Total Submateria	Sin contestar	% menos 15 días	% menor o igual a 30 días
Planeamiento urbanístico	24,53	265	266	1	43,13%	67,18%
Gestión Urbanística	74,61	233	246	13	7,35%	17,65%
Licencias Urbanísticas	37,63	809	818	9	18,98%	50,56%
Control de la edificación	35,09	356	364	8	52,01%	68,10%
Proyecto Madrid Río (infraestruct.)	12,54	1	1	0	100,00%	100,00%

## 2.17. Vivienda

Ámbito de actuación y recursos	Ámbito de actuación	Estructura orgánica	Presupuesto
Principales indicadores	Indicadores estratégicos		Indicadores de acción
Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	Compromisos de Calidad (Cartas de Servicios)	Opinión de la Ciudadanía	Sugerencias y Reclamaciones



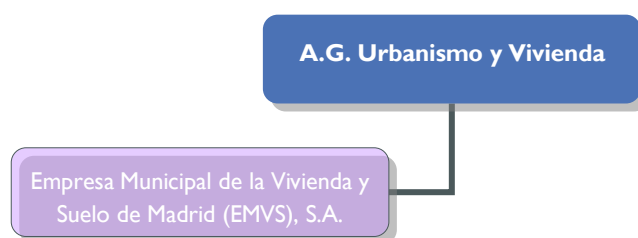
### Ámbito de actuación y recursos

#### 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 2014



### Presupuesto del Área de Acción “Vivienda”

Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Vivienda en 2014	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	68.556.568,80
Empresas Municipales	81.686.420,75
<b>Total Ayto, OAAA y Emp Mpales</b>	<b>150.242.989,55</b>
Eliminaciones	-28.933.660,45
<b>Total consolidado</b>	<b>121.309.329,10</b>

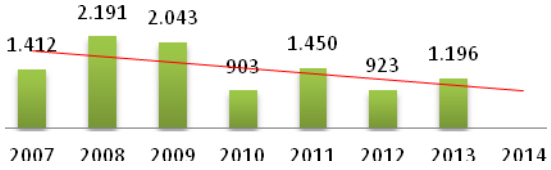
Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayto de Madrid y los OAAA por programas presupuestarios para “Vivienda”. Datos consolidados con eliminaciones a Empresas.

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con progr. prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
91206	ÁREA DE GOBIERNO DE URBANISMO Y VIVIENDA	286.391,52		
15000	DIREC. Y GESTIÓN ADMTVA. DE URBANISMO Y VIVIENDA	11.698.658,45		
15103	EJECUCIÓN Y CONTROL DE LA EDIFICACIÓN	17.663.092,25		
15201	VIVIENDA	38.908.426,58	-28.933.660,5	
<b>Total Vivienda</b>		<b>68.556.568,80</b>	<b>-28.933.660,45</b>	<b>39.622.908,3</b>

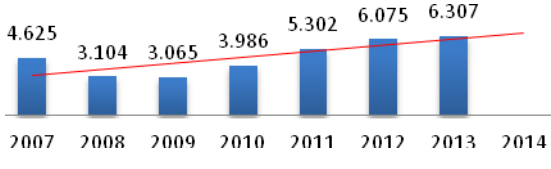
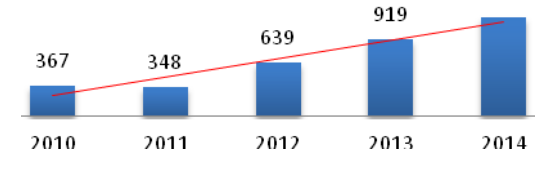
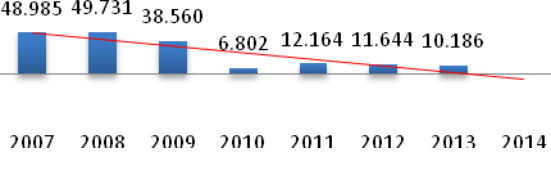
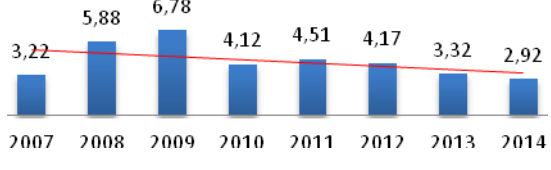
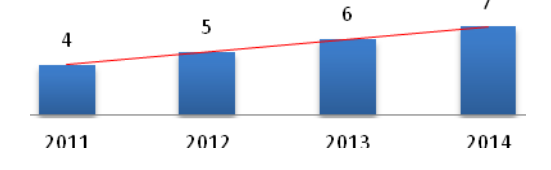
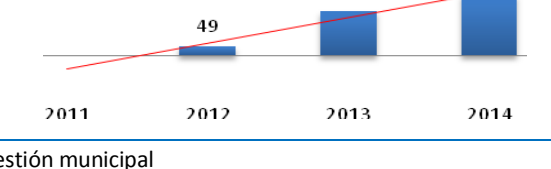
### Principales indicadores

#### Indicadores Estratégicos

EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO		
<b>CIUDAD COHESIONADA</b>	<b>Desplegar una política de vivienda universalista, sostenible y equitativa</b>		
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.	Total de viviendas	GM	

<b>Viviendas protegidas entregadas por la EMVS.</b>	<i>Total de viviendas</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
<b>Actuaciones de rehabilitación en la almendra central.</b>	<i>Total de viviendas</i>	GM	
<b>Actuaciones de rehabilitación sostenible en edificación consolidada.</b>	<i>Total de actuaciones</i>	GM	
<b>Consultas atendidas por la Oficina de Información de Vivienda.</b>	<i>Total de consultas</i>	GM	
<b>Porcentaje del presupuesto municipal destinado a Vivienda.</b>	<i>Porcentaje</i>	GM	
<b>Proyectos de I+D desarrollados en urbanismo y vivienda.</b>	<i>Total de proyectos</i>	GM	
<b>Viviendas cedidas en régimen de arrendamiento para población en grave situación de exclusión social.</b>	<i>Total viviendas</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 “Vivienda” se desarrolla a través de los siguientes proyectos y acciones, cuyo estado de situación a 31 de diciembre de 2014 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	2	4	-	-
	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					
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	1	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
<b>Total</b>		<b>25</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>-</b>	<b>4</b>

## Compromisos de Calidad

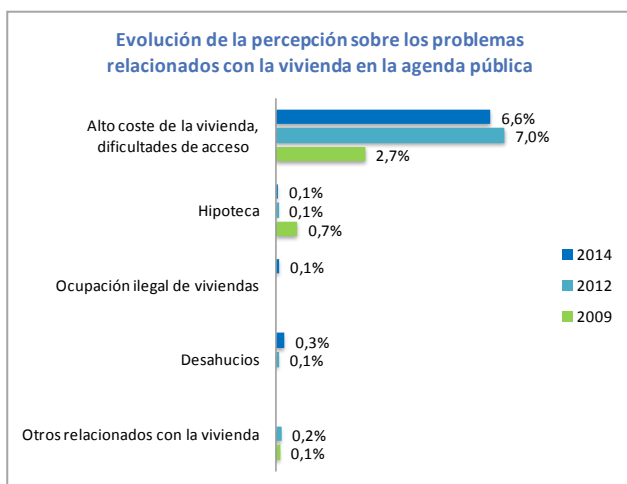
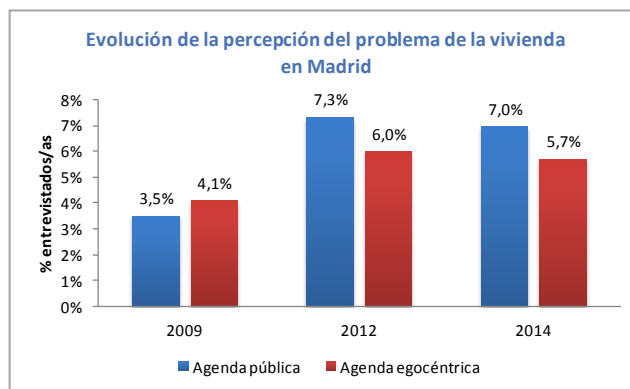
El Área de Acción “Vivienda” no cuenta en 2014 con Carta de Servicios aprobada.

## Opinión de la Ciudadanía

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

De la información obtenida a través de la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid 2014 se puede obtener las siguientes conclusiones respecto al área de acción de Vivienda:

- Los problemas identificados por la ciudadanía en relación a la vivienda son principalmente el problema de su elevado precio y, como consecuencia, de las dificultades para su acceso.

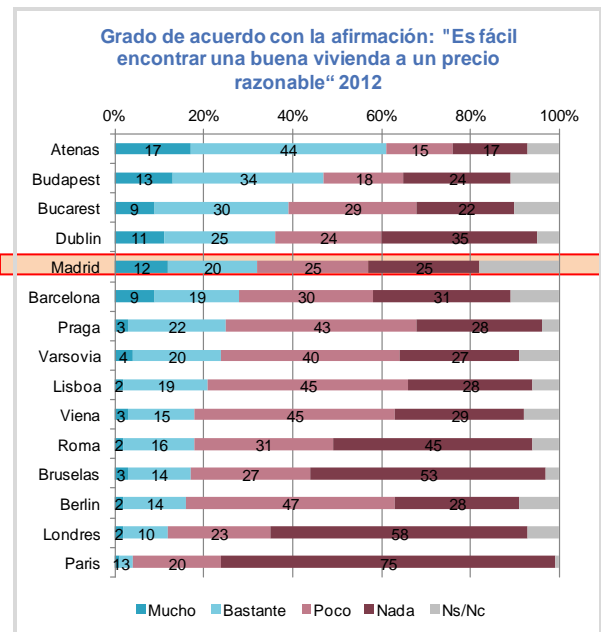
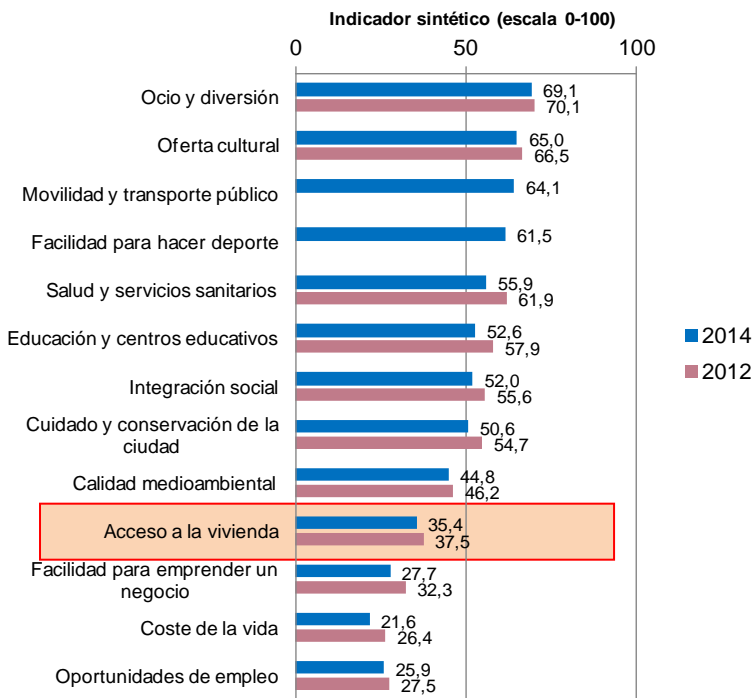


- El problema del acceso a la vivienda suele ser uno de los problemas crónicos de las grandes urbes. En Madrid, ha venido siendo un problema constante en la agenda, aunque con distinta intensidad. En 2009, había descendido su prioridad, sin embargo, la crisis mostró sus consecuencias también en esta cuestión, volviendo a ubicar la vivienda entre los principales problemas, tanto de la agenda pública como de la agenda egocéntrica.

- El acceso a la vivienda se coloca en las últimas posiciones en cuanto a satisfacción ciudadana, ya que se percibe como un aspecto prioritario para la calidad de vida en la ciudad. De hecho, el 64,9% de los ciudadanos se muestran poco o nada satisfechos con esta cuestión. Además, respecto a 2012 ha empeorado la percepción sobre el acceso a la vivienda en la ciudad.

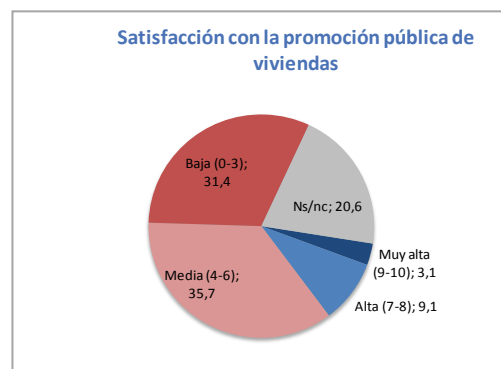


### Evolución del IS satisfacción con aspectos de la calidad de vida en la ciudad 2012-2014



- Si se compara con otras ciudades europeas, de acuerdo con la encuesta de Urban Audit en 2012, casi una tercera parte de los madrileños (32%) opinaban que es fácil encontrar una buena vivienda a un precio razonable, una proporción que coloca a Madrid entre las ciudades donde el acceso a la vivienda es mejor percibido comparativamente.

- En coherencia con las percepciones anteriores, el 43,7% de los ciudadanos puntúan con un 4 o menos su satisfacción con la promoción pública de viviendas, situándose la media de satisfacción en un 4,1.



### Evolución de la satisfacción con la promoción pública de viviendas



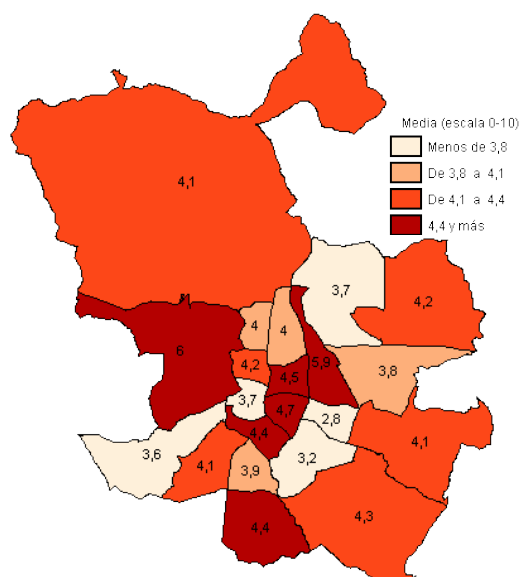
- La promoción pública de viviendas es valorada por debajo de 5 puntos desde el principio de la serie. En 2012 se alcanzó la valoración más alta (4,9), sin embargo, en 2014 ha vuelto a descender a valores precedentes.

Nota: En el año 2012 se cambió la escala de medida de la satisfacción con los servicios, pasando de una escala semántica (muy satisfecho/a, bastante satisfecho/a, poco satisfecho/a, nada satisfecho/a) a una escala numérica de 0 a 10. A efectos de la evolución que se presenta, el indicador de los años 2006-2009 es un indicador sintético calculado en escala 0 a 10, mientras que en 2014 se trata de una media en escala 0 a 10.



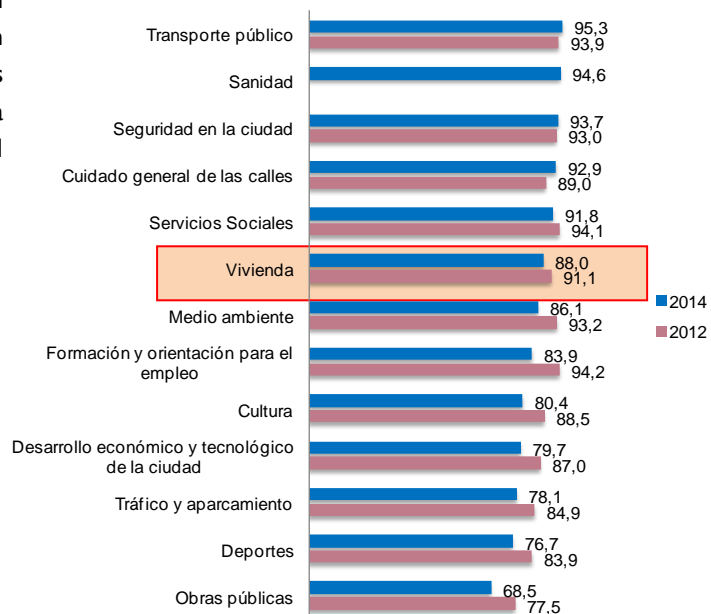
- La satisfacción con los servicios de promoción pública de vivienda en los distritos de la ciudad se muestra en las siguientes gráficas

Satisfacción con la promoción pública de vivienda por distrito de residencia



- La gran mayoría de los ciudadanos (88%) están en contra de que el Ayuntamiento gaste menos en vivienda. Si bien, si se compara con el resto de áreas de actuación municipal, la vivienda tiene una prioridad intermedia, desde el punto de vista del gasto destinado a esta política.

Porcentaje de entrevistados en contra de gastar menos en...



### Estudios Sectoriales

Desde el Área de Acción de Vivienda no se ha realizado ningún estudio orientado específicamente a conocer la opinión de la ciudadanía a lo largo de 2014.

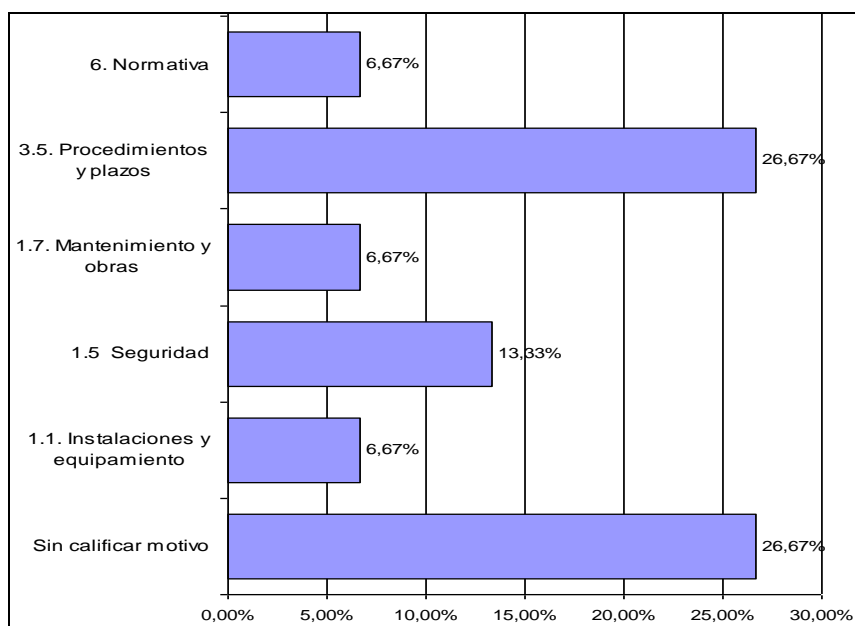
### Sugerencias y Reclamaciones

En relación con la participación de los ciudadanos en la mejora de la gestión municipal, en el Área de Acción “Vivienda”, las sugerencias y reclamaciones formuladas suponen el **0,25 % (136)** del total de las tramitadas en 2014.

(136 = 15 materia SYR Vivienda + 121 a la EMVS) Por tipo de solicitud de las contenidas en la aplicación municipal, han sido: 2 sugerencias y 13 reclamaciones.

La **submateria** de las 15 tramitadas por SyR es única: “Vivienda”

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) por submateria del Área de Acción son:

Submateria	Tiempo medio contestación	Contestadas (31/03/2015)	Total Submateria	Sin contestar	% menos 15 días	% menor o igual a 30 días
Vivienda	58,05	15	15	0	13,33%	40,00%

## 2.18. Administración de la Ciudad

Ámbito de actuación y recursos	Ámbito de actuación	Estructura orgánica	Presupuesto
Principales indicadores	Indicadores estratégicos		Indicadores de acción
Desarrollo del Programa Operativo de Gobierno	Compromisos de Calidad (Cartas de Servicios)	Opinión de la Ciudadanía	Sugerencias y Reclamaciones



### 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:

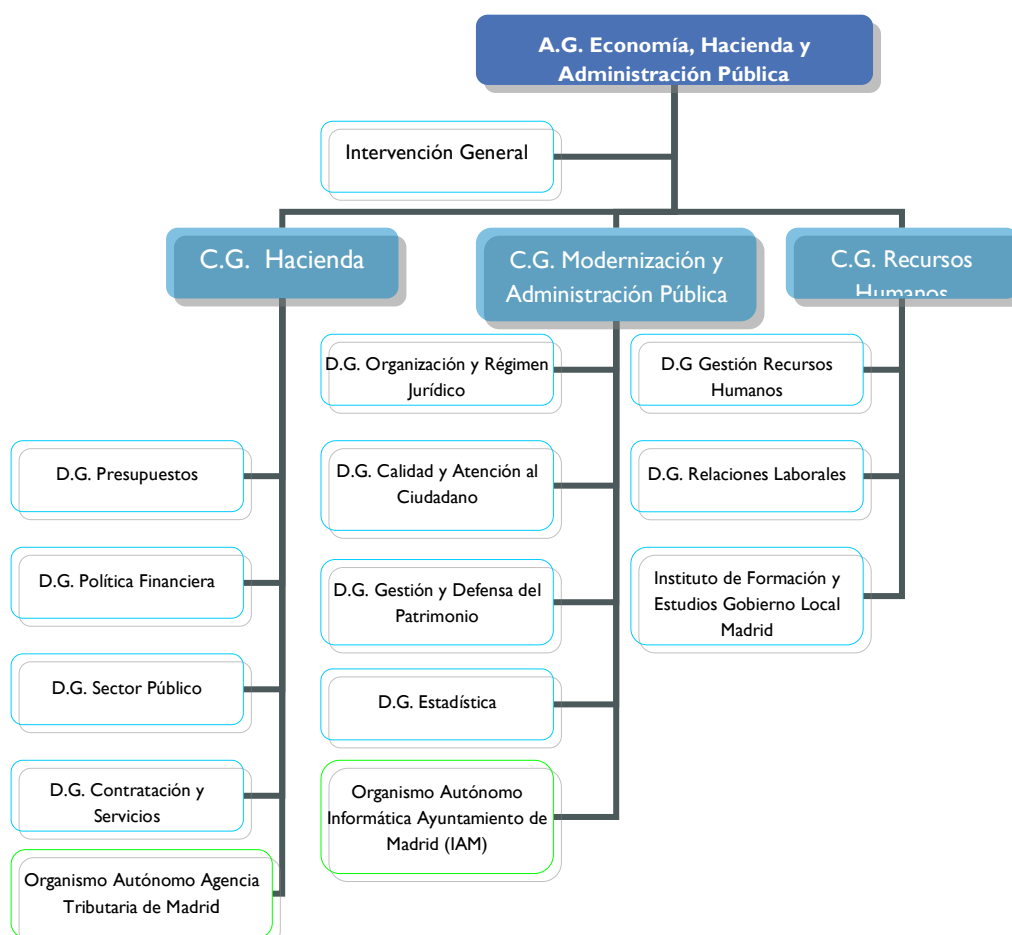
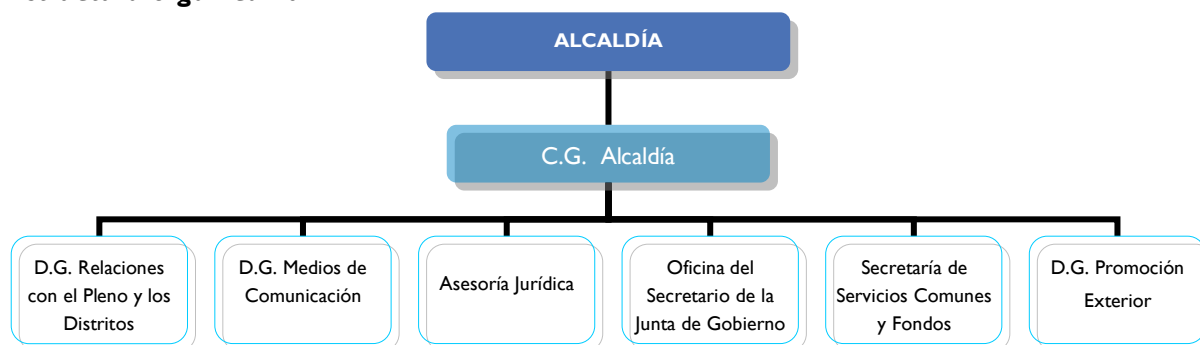
- Evaluación de las estructuras organizativas de la administración municipal y de sus organismos públicos.
- Organización y planificación de los recursos humanos.
- Gestión de prestaciones sociales para trabajadores municipales.
- Gestión de las relaciones laborales.
- Prevención de riesgos laborales.
- 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 2014



### Presupuesto del Área de Acción “Administración de la Ciudad”

Presupuesto no financiero ejecutado en el AA Administración de la Ciudad en 2014	
Ayuntamiento y Organismos Autónomos	749.042.950,51
Empresas Municipales	9.203.100,26
<b>Total Ayto, OOAA y Emp Mpales</b>	<b>758.246.050,77</b>
Eliminaciones	
<b>Total consolidado</b>	<b>758.246.050,77</b>


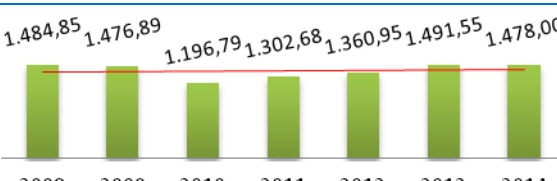
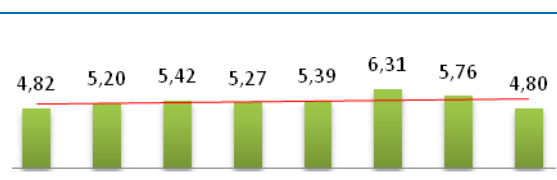
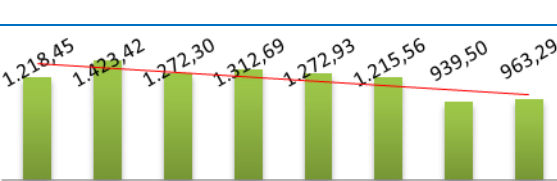
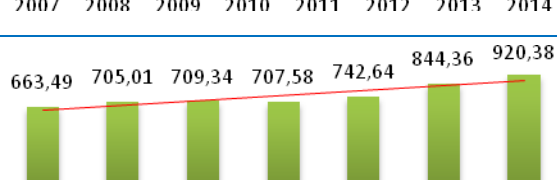
### Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayo de Madrid y los OOAA por programas presupuestarios para “Administración de la Ciudad”. Datos consolidados con eliminaciones a Empresas

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con progr. prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
91209	ÁREA DE GOB. DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMÓN. PÚBLICA	885.038,84		
92000	DIR. Y GEST. ADV. COORDINACIÓN GRAL DE LA ALCALDÍA	6.506.591,43		
93100	DIREC. Y GEST. ADM. ECON. HDA. Y ADMÓN. PÚBLICA	34.142.673,55		
93301	GESTIÓN Y DEFENSA DEL PATRIMONIO	15.572.395,55		
93302	EDIFICIOS	34.720.214,69		
1111	ENDEUDAMIENTO	256.543.597,39		
22101	ACCIÓN SOCIAL PARA EMPLEADOS	18.163.580,69		
22102	OTRAS PRESTACIONES	12.571.199,97		
49101	SERVICIOS INFORMÁTICOS Y COMUNICACIONES	80.094.098,43		
91100	SECRETARÍA GENERAL DEL PLENO	1.925.011,21		
91101	GRUPOS POLÍTICOS MUNICIPALES	9.048.661,67		
91200	OFICINA DEL SECRETARIO DE LA JUNTA DE GOBIERNO	1.187.149,95		
91201	ALCALDÍA	592.878,94		
91202	OFICINA DE LA ALCALDÍA	1.291.375,58		
91216	PRESIDENCIA DEL PLENO	387.060,33		
91220	CONCEJALÍA-PRESIDENCIA DEL DISTRITO	6.866.922,76		

Programas	Descripción del programa	Obligaciones reconocidas netas (con progr. prorrateados)	Eliminaciones de sociedades	Obligaciones eliminaciones
92001	DIREC. Y GESTIÓN ADMTVA. DEL DISTRITO	80.432.834,88		
92002	ORGANIZACIÓN Y RÉGIMEN JURÍDICO	11.251.687,60		
92003	CONTRATACIÓN Y SERVICIOS	59.312.868,17		
92004	FORMACIÓN DE PERSONAL	2.820.554,22		
92005	RELACIONES LABORALES	5.672.394,31		
92006	CALIDAD Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	3.178.693,29		
92007	GESTIÓN DE PERSONAL	14.081.465,17		
92008	INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS	681.613,61		
92009	ASESORÍA JURÍDICA	4.001.954,77		
92010	OFICINA DE LA PRESIDENCIA DEL PLENO	3.222.182,99		
92201	RELACIONES CON EL PLENO Y LOS DISTRITOS	1.420.857,19		
92206	COORDINACIÓN GENERAL DE LA ALCALDÍA	1.161.858,46		
92301	ESTADÍSTICA	2.406.000,70		
92701	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	4.131.506,79		
92901	CRÉDITOS GLOBALES	0,00		
93101	PROGRAMACIÓN Y PRESUPUESTACIÓN	2.381.581,40		
93102	CONTROL INTERNO Y CONTABILIDAD	15.999.362,02		
93104	COLABORACIÓN PÚBLICO PRIVADA E INNOVACIÓN SOCIAL	494.189,23		
93105	SECTOR PÚBLICO	816.704,77		
93200	GESTIÓN TRIBUTARIA	48.908.669,81		
93201	RECLAMACIONES ECONÓMICO-ADMINISTRATIVAS	3.006.114,57		
93401	POLÍTICA FINANCIERA	1.216.984,86		
93405	TESORERÍA	1.944.420,72		
<b>Total Administración de la Ciudad</b>		<b>749.042.950,51</b>	<b>0,00</b>	<b>749.042.950,5</b>

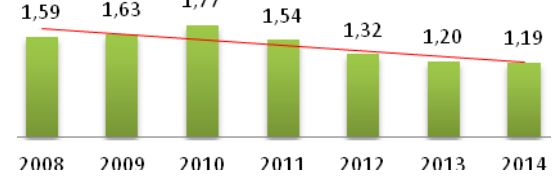
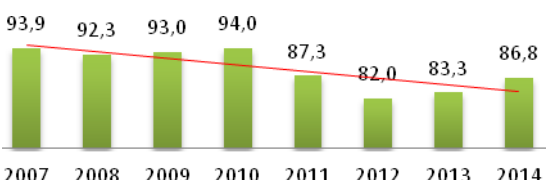
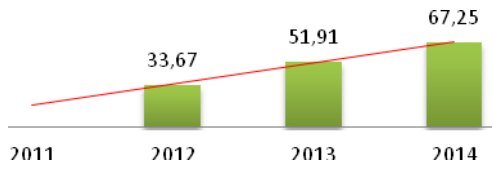
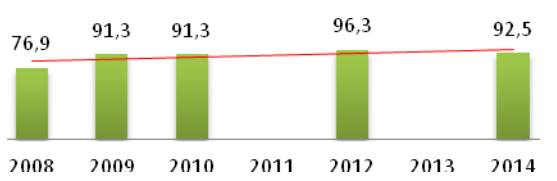

## Principales indicadores

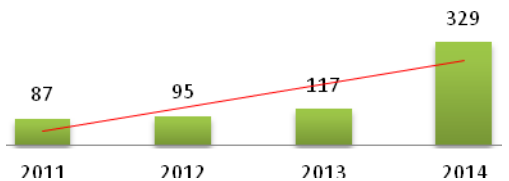
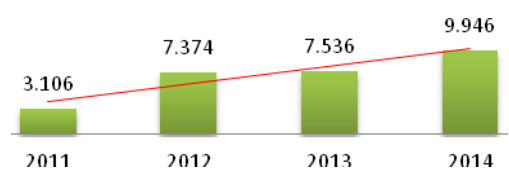
### Indicadores Estratégicos

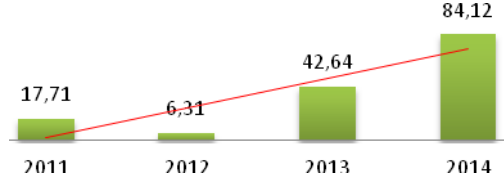
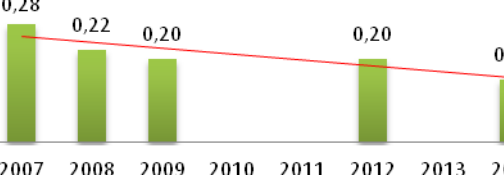
EJE ESTRATÉGICO		OBJETIVO ESTRATÉGICO	
<b>CIUDAD BIEN GOBERNADA</b>		Ejecutar una política fiscal y una gestión económica que garantice la sostenibilidad financiera municipal	
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Beneficios fiscales obligatorios en los impuestos locales.	Porcentaje de beneficios fiscales legalmente obligatorios	GM	
Cuantía de los ingresos por impuestos estatales cedidos a Madrid.	Millones de euros	C	
Deuda a 31 de diciembre sobre el PIB.	Porcentaje sobre el PIB	GM	
Gasto operativo por habitante.	Euros x hab	GM	
Ingresos fiscales por habitante.	Euros x hab	GM	

EJE ESTRATÉGICO		OBJETIVO ESTRATÉGICO	
<b>CIUDAD BIEN GOBERNADA</b>		Progresar en una organización pública guiada por la eficacia, la eficiencia, la calidad y la transparencia	
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución

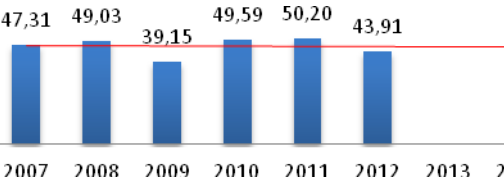
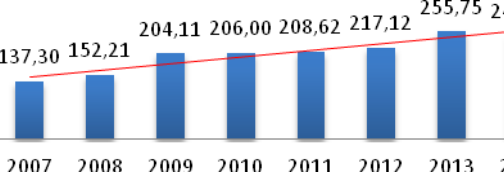
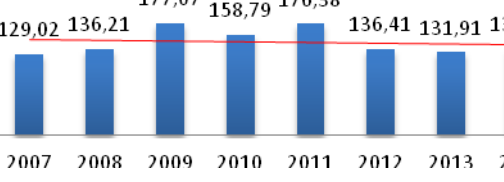
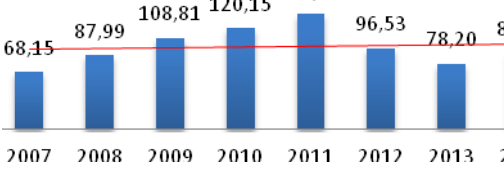


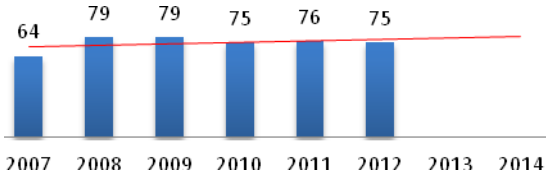
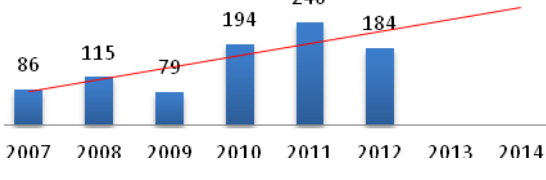
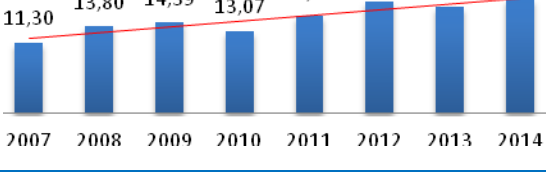
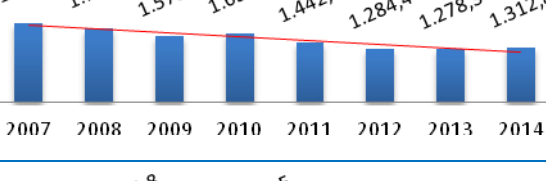
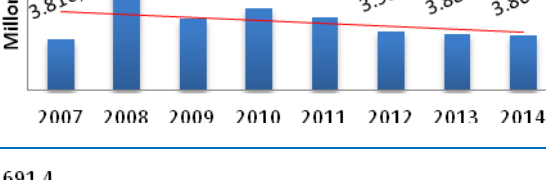
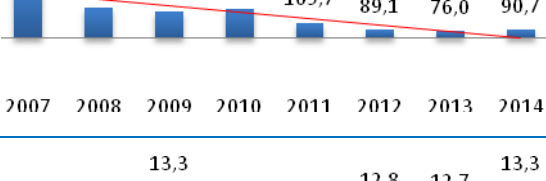
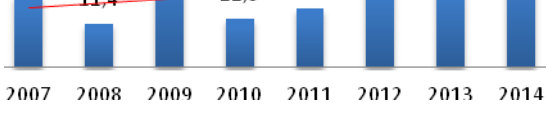
<b>Coste de la recaudación.</b>	<i>Coste x 100 euros de ingresos</i>	GM	
<b>Grado de cumplimiento de los compromisos recogidos en las Cartas de Servicios.</b>	<i>Porcentaje de indicadores cumplidos</i>	GM	
<b>Grado de cumplimiento del Programa Operativo de Gobierno 2011-2015.</b>	<i>Porcentaje de cumplimiento</i>	GM	
<b>Puntuación de Madrid en el Índice de Transparencia en los Ayuntamientos.</b>	<i>Puntuación (escala 0-100)</i>	GM	
<b>Satisfacción ciudadana con la gestión del Ayuntamiento de Madrid.</b>	<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
<b>Disponibilidad de servicios en línea.</b>	<i>Total de gestiones</i>	GM	
<b>Uso del registro electrónico.</b>	<i>Total de anotaciones</i>	GM	

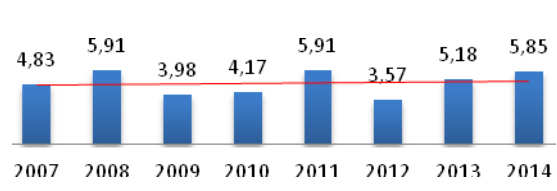
Incremento de trámites tributarios telemáticos.	Incremento porcentual	GM	
<b>EJE ESTRATÉGICO</b>	<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		
<b>CIUDAD COHESIONADA</b>	Favorecer un desarrollo equilibrado del territorio basado en un crecimiento sostenible		
Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
Diferencia 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			

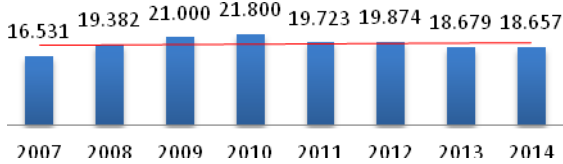
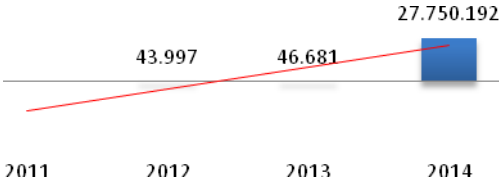
### Indicadores de Acción

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	

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Periodo medio de cobro.	Media de días	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></tr> <tr><th>Valor</th><td>64</td><td>79</td><td>79</td><td>75</td><td>76</td><td>75</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Valor	64	79	79	75	76	75				
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012															
Valor	64	79	79	75	76	75															
Periodo medio de pago.	Media de días	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></tr> <tr><th>Valor</th><td>86</td><td>115</td><td>79</td><td>194</td><td>246</td><td>184</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Valor	86	115	79	194	246	184				
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012															
Valor	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>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>18,24</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	11,30	13,80	14,39	13,07	15,41	17,74	16,89	18,24
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	11,30	13,80	14,39	13,07	15,41	17,74	16,89	18,24													
Gasto no financiero por habitante.	Euros x hab	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>1.312,8</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	1.909,8	1.777,5	1.575,9	1.651,7	1.442,7	1.284,4	1.278,3	1.312,8
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	1.909,8	1.777,5	1.575,9	1.651,7	1.442,7	1.284,4	1.278,3	1.312,8													
Gastos operativos de los servicios.	Total en miles de euros	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>3.868,2</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	3.816,8	4.573,8	4.142,5	4.296,5	4.156,2	3.930,6	3.888,3	3.868,2
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	3.816,8	4.573,8	4.142,5	4.296,5	4.156,2	3.930,6	3.888,3	3.868,2													
Inversión por habitante.	Euros x hab	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>90,7</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	691,4	354,1	303,6	339,1	169,7	89,1	76,0	90,7
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	691,4	354,1	303,6	339,1	169,7	89,1	76,0	90,7													
Porcentaje de los recursos presupuestarios gestionados por los Distritos.	Porcentaje sobre el presupuesto municipal	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>13,3</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	12,3	11,4	13,3	11,5	11,9	12,8	12,7	13,3
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	12,3	11,4	13,3	11,5	11,9	12,8	12,7	13,3													

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
Recursos presupuestarios gestionados por los Distritos.	Total en miles de euros	GM	<table border="1"> <caption>Recursos presupuestarios gestionados por los Distritos (Millones)</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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>478,5</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	527,4	572,1	580,6	559,8	486,8	451,1	450,3	478,5
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	527,4	572,1	580,6	559,8	486,8	451,1	450,3	478,5													
Gestión electrónica de procedimientos.	Total procedimientos	GM	<table border="1"> <caption>Gestión electrónica de procedimientos</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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>85</td><td>462</td><td>720</td><td>848</td><td>888</td><td>895</td><td>902</td><td>902</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	85	462	720	848	888	895	902	902
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	85	462	720	848	888	895	902	902													
Consultas a servicios de información a través del portal web madrid.es	Miles de consultas	GM	<table border="1"> <caption>Consultas a servicios de información a través del portal web madrid.es</caption> <tr><th>Año</th><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>74.116</td><td>74.217</td><td>59.206</td><td>51.856</td><td>46.475</td><td>47.270</td><td>51.560</td></tr> </table>	Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	74.116	74.217	59.206	51.856	46.475	47.270	51.560		
Año	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014														
Valor	74.116	74.217	59.206	51.856	46.475	47.270	51.560														
Gestiones realizadas a través del portal web madrid.es	Total gestiones	GM	<table border="1"> <caption>Gestiones realizadas a través del portal web madrid.es (Millares)</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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>1.749,5</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	1.447,6	569,1	426,8	1.216,2	1.148,2	1.216,3	1.630,4	1.749,5
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	1.447,6	569,1	426,8	1.216,2	1.148,2	1.216,3	1.630,4	1.749,5													
Gestiones tributarias realizadas a través de la web.	Total de trámites	GM	<table border="1"> <caption>Gestiones tributarias realizadas a través de la web (Millares)</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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>2.038,0</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	417,3	676,9	915,6	1.106,9	1.302,9	1.176,8	1.578,8	2.038,0
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	417,3	676,9	915,6	1.106,9	1.302,9	1.176,8	1.578,8	2.038,0													
Pagos tramitados a través del portal web madrid.es	Total de pagos	GM	<table border="1"> <caption>Pagos tramitados a través del portal web madrid.es</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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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>996.145</td><td>1.072.154</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	327.680	480.083	706.745	787.760	864.594	914.496	996.145	1.072.154
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	327.680	480.083	706.745	787.760	864.594	914.496	996.145	1.072.154													
Cartas de Servicios aprobadas.	Total de Cartas de Servicio	GM	<table border="1"> <caption>Cartas de Servicios aprobadas</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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>16</td><td>21</td><td>28</td><td>33</td><td>39</td><td>42</td><td>47</td><td>52</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	16	21	28	33	39	42	47	52
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	16	21	28	33	39	42	47	52													

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución																		
<b>Compromisos de calidad de las Cartas de Servicios.</b>	Total de compromisos de calidad	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>179</td><td>202</td><td>355</td><td>381</td><td>440</td><td>448</td><td>502</td><td>529</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	179	202	355	381	440	448	502	529
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	179	202	355	381	440	448	502	529													
<b>Plantilla media municipal.</b>	Media anual de efectivos	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>36.751</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	37.302	38.188	38.392	38.660	38.334	37.832	36.501	36.751
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	37.302	38.188	38.392	38.660	38.334	37.832	36.501	36.751													
<b>Alumnos formados en los centros de formación interna del Ayuntamiento de Madrid.</b>	Total de alumnos	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>23.816</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	29.023	32.003	27.207	25.406	26.587	20.605	20.358	23.816
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	29.023	32.003	27.207	25.406	26.587	20.605	20.358	23.816													
<b>Horas de formación interna recibidas por el total de alumnos formados en los centros del Ayuntamiento de Madrid.</b>	Total de horas	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>433.980</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	580.300	591.325	512.874	453.874	484.180	403.967	406.655	433.980
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	580.300	591.325	512.874	453.874	484.180	403.967	406.655	433.980													
<b>Ayudas de acción social para empleados municipales.</b>	Total de solicitudes tramitadas	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>31.637</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	107.457	109.558	97.193	99.014	101.791	71.914	33.300	31.637
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	107.457	109.558	97.193	99.014	101.791	71.914	33.300	31.637													
<b>Fondos de negociación.</b>	Miles de Euros	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>15.396</td><td>17.185</td><td>28</td><td>28</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	15.396	17.185	28	28	0	0	0	0
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	15.396	17.185	28	28	0	0	0	0													
<b>Porcentaje de puestos incluidos en los procedimientos de provisión de puestos de trabajo.</b>	Porcentaje de puestos convocados	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><td>2014</td></tr> <tr><th>Valor</th><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><td>5,85</td></tr> </table>	Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Valor	4,83	5,91	3,98	4,17	5,91	3,57	5,18	5,85
Año	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014													
Valor	4,83	5,91	3,98	4,17	5,91	3,57	5,18	5,85													

Indicador	Unidad de medida	Tipo	Gráfico evolución
<b>Usuarios únicos de la Intranet.</b>	<i>Media de usuarios únicos</i>	GM	
<b>Páginas vistas/solicitadas en la Intranet.</b>	<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 2014 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	22	13	7	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	11	5	6	-	-
Eficiencia e igualdad en la organización	Progresar en una organización pública guiada por la eficacia, la calidad y la transparencia	2	-	2	-	-
Evaluación de la percepción ciudadana		5	3	2	-	-
Evaluación interna de planes y programas		6	2	4	-	-
Formación de los empleados públicos		6	1	5	-	-

Proyectos	Objetivos estratégicos	Nº Total Acciones	Acciones terminadas	Acciones en ejecución	Acciones planificadas	Acciones aplazadas
Mejora de Edificios Municipales	Ejecutar una política fiscal y una gestión económica que garantice la sostenibilidad financiera municipal	21	-	21	-	-
Nuevo modelo de financiación para el Ayuntamiento de Madrid		2	-	2	-	-
Partenariado público privado: Empresas por Madrid		5	3	2	-	-
Plan de Ajuste 2012-2022		4	2	2	-	-
Prevención de los riesgos laborales	Progresar en una organización pública guiada por la eficacia, la eficiencia, la calidad y la transparencia	3	2	1	-	-
Promoción del desarrollo profesional de los empleados públicos		4	-	4	-	-
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	-	-
<b>Total</b>		<b>112</b>	<b>38</b>	<b>72</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

## Compromisos de Calidad

Dentro de este Área de Acción, que, como ya se ha comentado, engloba aspectos relativos a gestión económico financiera, gestión tributaria, gestión de recursos humanos e innovación y mejora, se han aprobado Cartas de Servicios tanto en el ámbito tributario como en el estadístico, debido, en gran medida, a la importancia que sobre la ciudadanía tienen estas materias y con la finalidad de mejorar la transparencia, claridad y comprensión de los procedimientos tributarios, así como facilitar el deber de los ciudadanos de cumplir con sus obligaciones fiscales y tributarias.

Las Cartas de Servicios aprobadas son: ■ la Carta de Servicios de la Oficina del Defensor del Contribuyente, que fue aprobada en 2006 y que en 2012 pasa a denominarse Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones Tributarias; ■ la Carta de Servicios de la Atención Integral al Contribuyente de la Agencia Tributaria Madrid, aprobada el 4 de enero de 2007; y ■ las Cartas de Servicios de Padrón Municipal y ■ de Información Estadística, ambas aprobadas el 26 de diciembre de 2008.

## Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones Tributarias

Fecha Aprobación: 18 de mayo de 2006

Fecha Evaluación 2013: 16 de mayo de 2014

El 28 de agosto de 2014 se integra en la Carta del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, quedando derogada, por acuerdo de la Junta de Gobierno.

## Carta de Servicios de la Atención Integral al Contribuyente



Fecha Aprobación: 4 de enero de 2007

Fecha Evaluación 2014: 31 de marzo de 2015

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 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](http://www.madrid.es)) y los referidos a la atención telefónica (Teléfono 010 Línea Madrid).

<b>Compromisos 2014</b>		7
<b>Indicadores</b>	Totales	15
	Cumplidos	8
<b>Grado de cumplimiento</b> (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		53'33
<b>Aéreas de mejora implantadas</b>		5



## Carta de Servicios del Padrón Municipal de Habitantes



Fecha Aprobación: 26 de diciembre de 2008

Fecha Evaluación 2014: 20 de julio de 2015

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.

<b>Compromisos 2014</b>	10	
<b>Indicadores</b>	Totales	22
	Cumplidos	20
<b>Grado de cumplimiento</b> (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	90	
<b>Acciones de mejora implantadas</b>	3	

## 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

**SIN EVALUAR año 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.

<b>Compromisos 2014</b>		<b>9</b>
<b>Indicadores</b>	Totales	<b>17</b>
	Cumplidos	<b>SIN EVALUAR</b>
<b>Grado de cumplimiento</b> (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		<b>SIN EVALUAR</b>
<b>Áreas de mejora implantadas</b>		

## Opinión de la Ciudadanía

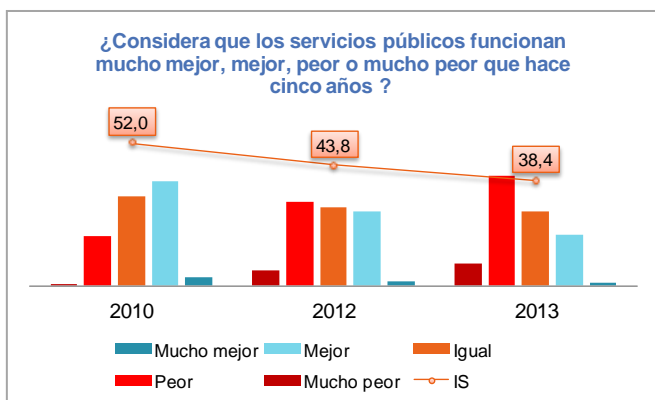
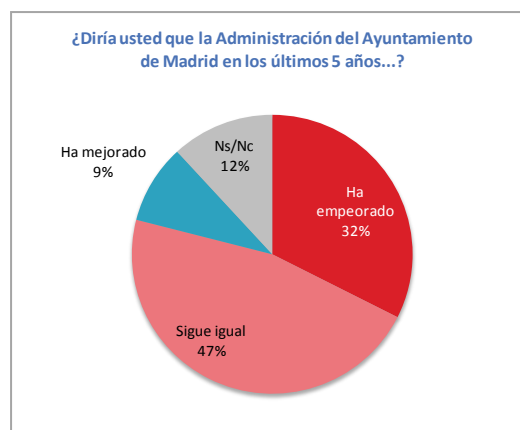
### Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid

La Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la ciudad de Madrid referida a 2014 proporciona los siguientes resultados en el área de Administración de la Ciudad.

En la encuesta se ha incluido una batería de preguntas dirigidas a conocer la opinión de los madrileños sobre distintos aspectos de su relación con la administración y el gobierno de la ciudad tales como la evolución del funcionamiento de la administración en los últimos cinco años, el grado de transparencia de la administración local, la gestión en general, y el grado de satisfacción entre los impuestos pagados y los servicios recibidos. Veamos a continuación cada una de estas cuestiones.

### La administración municipal

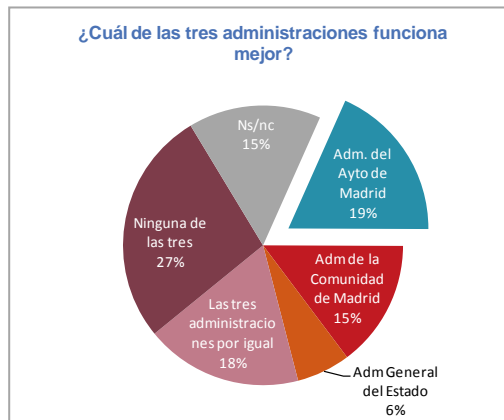
- Casi una tercera parte de los ciudadanos cree que la Administración del Ayuntamiento ha empeorado en los últimos 5 años, frente a un 9% que opina que ha mejorado. La percepción mayoritaria (47%) es de que sigue igual.



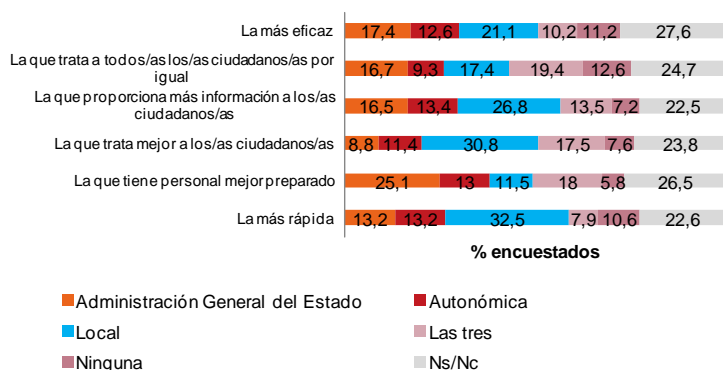
- Estos resultados hay que analizarlos en el contexto empeoramiento en las percepciones de la ciudadanía sobre el funcionamiento de los servicios públicos. En los últimos años ha aumentado la proporción de ciudadanos que opinan que los servicios públicos funcionan peor.

Fuente: CIS, AEVAL, Calidad de los Servicios. Datos nacionales.

- Sin embargo, la percepción comparativa es que la Administración del Ayuntamiento funciona mejor que las otras dos administraciones, a pesar de que la opinión mayoritaria es que ninguna de las tres funciona mejor (27%) o bien que las tres funcionan igual (18%).



¿Comparando la Administración General del Estado con la Autonómica y la Local, ¿cuál diría Ud. que es...? (2012)

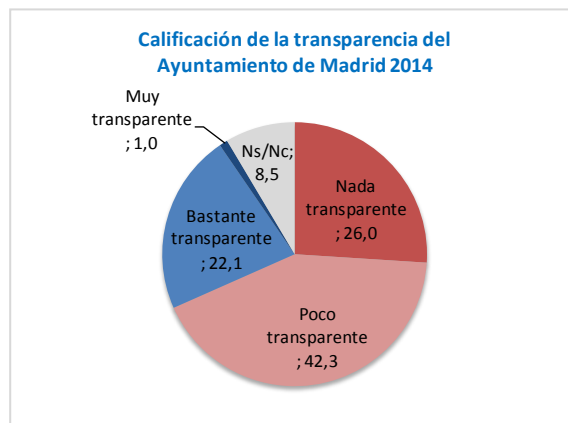


Fuente: CIS, AEVAL, Calidad de los Servicios, 2012. Datos nacionales.

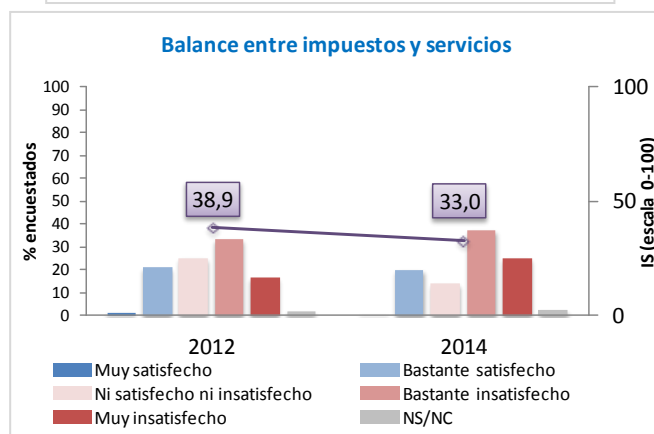
- No obstante, al comparar diversos atributos de funcionamiento de las tres administraciones, se observa que la Administración Local es valorada como la más rápida, la que mejor trata a los ciudadanos, la que les proporciona más información y la más eficaz. En cambio, la que cuenta con el personal más preparado es, a juicio de los ciudadanos, la Administración General del Estado.

La interacción con la administración municipal

- Por primera vez en la edición de la encuesta 2014 se ha preguntado a los ciudadanos por el grado de transparencia de la Administración local. La mayor parte de la ciudadanía califica al Ayuntamiento de Madrid como poco o nada transparente.

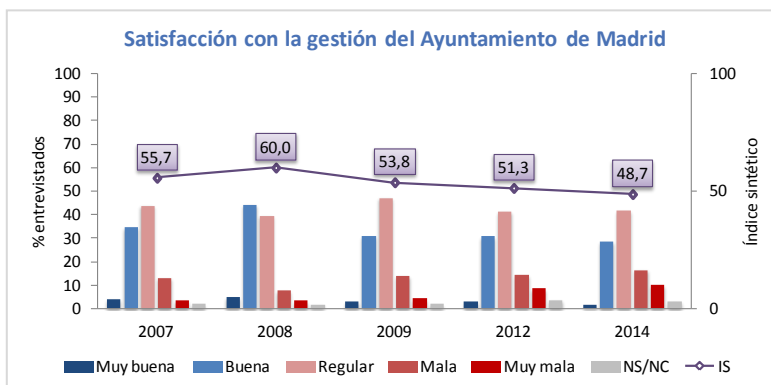


- El balance que hacen los ciudadanos entre los impuestos que pagan y los servicios que reciben se encuentra en el área de insatisfacción, habiendo descendido ligeramente la satisfacción respecto a 2012.



## Balace de la gestión

- La percepción sobre la gestión del gobierno del Ayuntamiento ha empeorado ligeramente respecto a 2012, pues el indicador sintético ha bajado en 2,6 puntos.



## Estudios Sectoriales

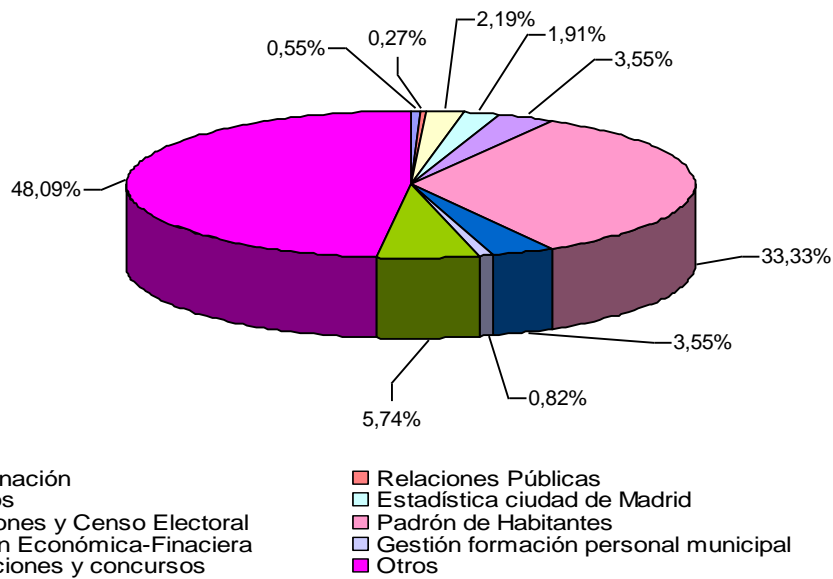
Desde el Área de Acción de Administración de la Ciudad no se ha realizado ningún estudio orientado específicamente a conocer la opinión de la ciudadanía a lo largo de 2014.

## 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 **10,00%** (5.475) del total de las tramitadas en 2014 (5.475 = 366 corresponden a SYR Administración de la Ciudad y Hacienda + 5.109 SYR Tributarias). Por tipo de solicitud de las 366 contenidas en la aplicación municipal, han sido: 63 sugerencias, 288 reclamaciones y 15 felicitaciones.

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	2	0,55%
Relaciones Públicas	1	0,27%
Tributos	8	2,19%
Estadística ciudad de Madrid	7	1,91%
Elecciones y Censo Electoral	13	3,55%
Padrón de Habitantes	122	33,33%
Gestión Económica-Financiera	13	3,55%
Gestión formación personal municipal	3	0,82%
Oposiciones y concursos	21	5,74%
Otros	176	48,09%
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>100,00%</b>



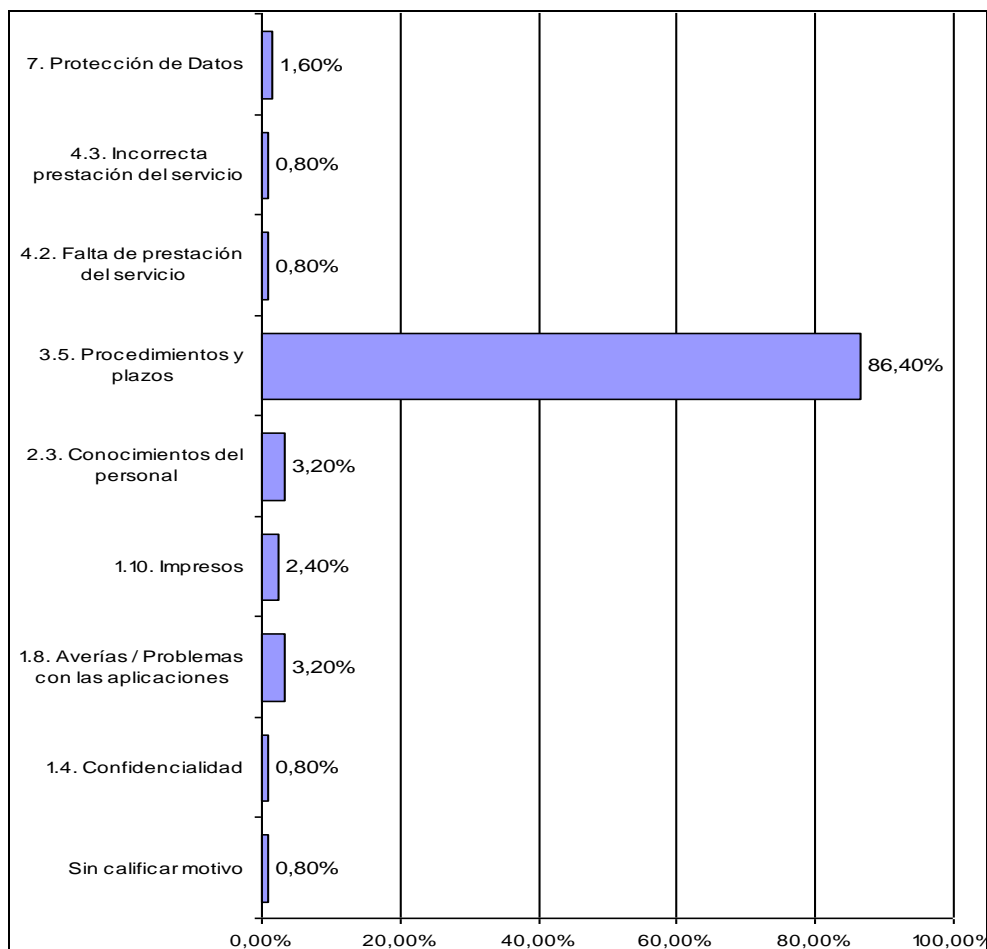
(\*) Los datos se recogen con fecha 31 de marzo de 2015.

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

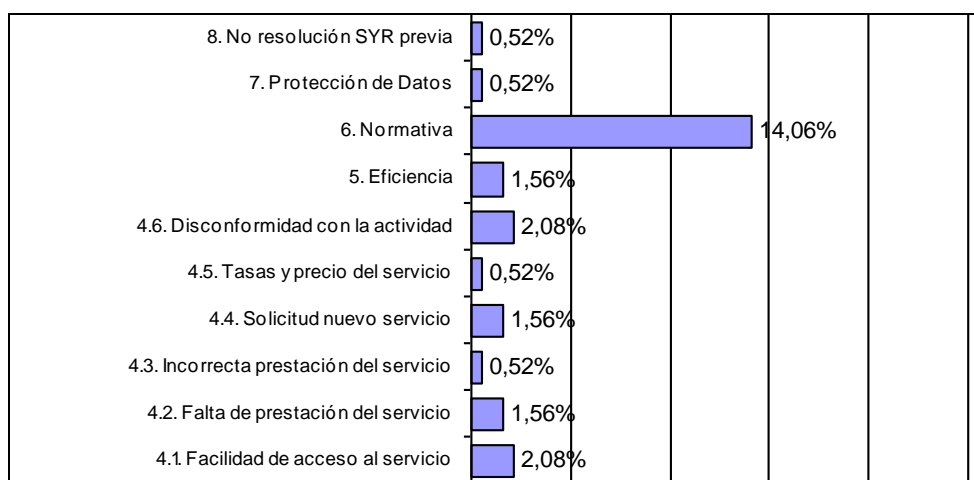


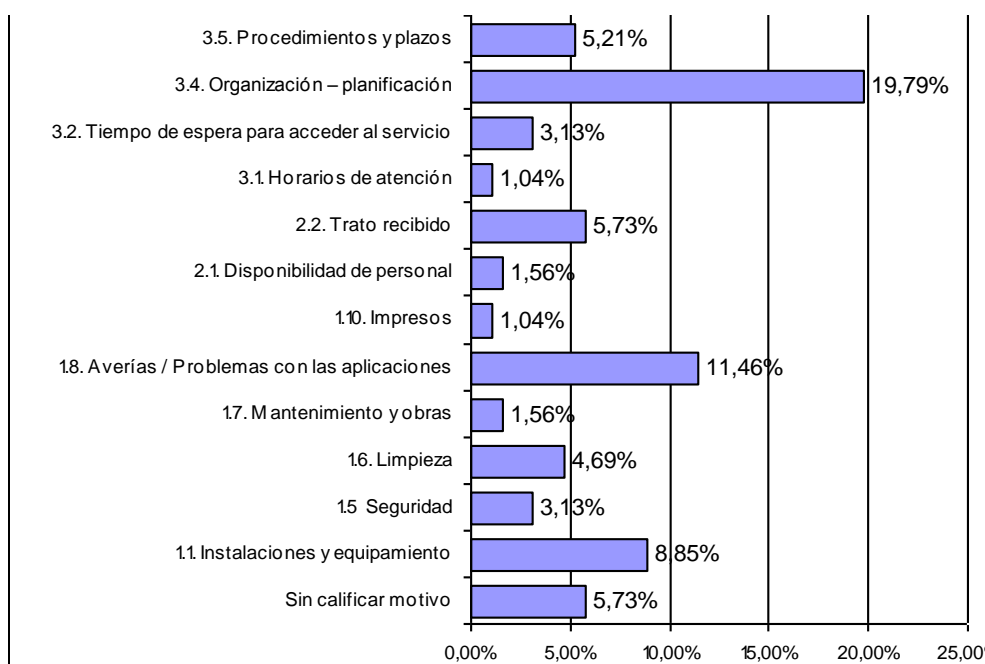
Centrándonos en las **submaterias** que han tenido más de **100 solicitudes**, los **motivos de presentación** de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en SYR han sido los siguientes:

### Padrón de habitantes



### Administración de la Ciudad y Hacienda





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 (31/03/2015)	Total Submatéria	Sin contestar	% menos 15 días	% menor o igual a 30 días
Coordinación	153,67	2	2	0	0,00%	0,00%
Relaciones Públicas	27,58	1	1	0	0,00%	100,00%
Tributos	26,04	8	8	0	50,00%	62,50%
Estadística ciudad de Madrid	5,11	7	7	0	85,71%	100,00%
Elecciones y Censo Electoral	8,62	13	13	0	84,62%	92,31%
Padrón de Habitantes	6,82	122	122	0	92,62%	97,54%
Gestión Económica-Financiera	25,44	13	13	0	30,77%	76,92%
Gestión formación personal municipal	6,62	3	3	0	100,00%	100,00%
Oposiciones y Concursos	27,73	21	21	0	52,38%	66,67%
Otros	22,01	174	176	2	50,58%	75,58%

## Resultados de los Sistemas de Información del Observatorio de la Ciudad (Mandato mayo 2011 – mayo 2015)

### Sistema de Gestión Estratégica

#### Mapa Estratégico 2011-2015

- 5 ejes estratégicos que orientan la política municipal
- 27 objetivos estratégicos
- 99 Indicadores para evaluar los objetivos estratégicos



Los datos de los 99 indicadores estratégicos se recogen, clasificados por Área de Acción, en el Capítulo 2 de la Memoria.

### Sistema de Gestión Operativa

#### 2011-2015

- 18 Áreas de Acción
- 108 Objetivos operativos
- 154 Proyectos
- 1.199 Acciones específicas

Indicador estratégico  
SIGE 2011-2015

#### Balance del Programa Operativo a 31 de mayo de 2015

Indicador: Grado de cumplimiento del Programa Operativo de Gobierno 2011-2015.

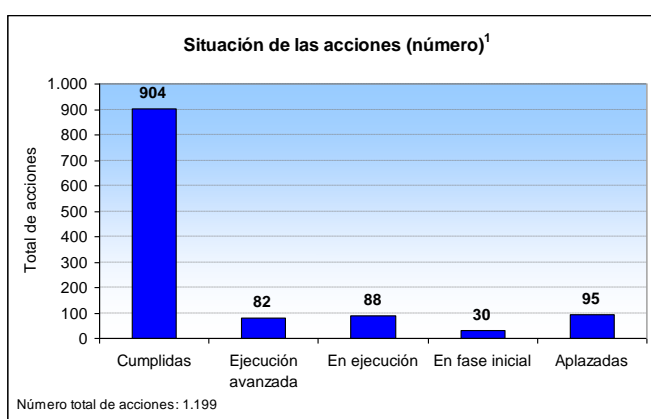
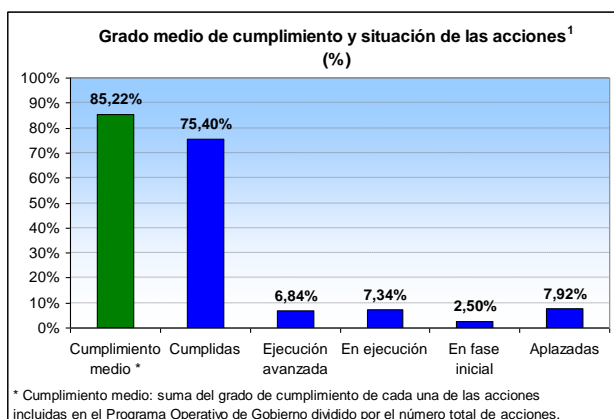


Tipo y Unidad de medida: Porcentaje

Valores comparación interanual

	2012	2013	2014	2015
Meta				
Madrid	33,67	51,91	67,25	85,22





## Informe por Áreas de Acción

Área de Acción	Total acciones	Cumplida	En ejecución avanzada	En ejecución	En fase inicial	Aplazada
Cohesión Social	51	44	4	1		2
Cultura	100	73	4	7	4	12
Deporte	70	46	3	5	9	7
Desarrollo económico y tecnológico	135	98	8	12	4	13
Educación y Juventud	42	38		3		1
Empleo	27	23	2		1	1
Espacios públicos	112	100	3	2	1	6
Internacionalización	29	27				2
Medio Ambiente	137	88	12	23	3	11
Movilidad y transportes	64	43	1	2	2	16
Relación con la ciudadanía	108	86	9	7		6
Salud	20	17		1		2
Seguridad y Emergencias	57	34	10	7		6
Servicios Sociales	51	46	5			
Turismo	26	19	3	2	2	
Urbanismo	29	15	2	10	1	1
Vivienda	24	13	2	2	2	5
Administración de la Ciudad	119	94	14	4	3	4
<b>TOTAL</b>	<b>1199</b>	<b>904</b>	<b>82</b>	<b>88</b>	<b>30</b>	<b>95</b>

Se recoge como Anexo I el Balance del Programa Operativo de Gobierno 2011-2015, por Áreas de Acción (31/05/2015).

## Sistema de Gestión Presupuestaria

Presupuesto Ayto. y OO.AA.			
Ejercicio	Programas	Objetivos	Indicadores
2011	451	1.674	9.586
2012	363	1.458	8.028
2013	363	1.395	7.726
2014	466	1.810	9.558

Presupuesto no financiero liquidado Ayto con OOAA + Empresas Municipales
4.729.574.831,60 €
4.232.399.766,68 €
4.131.944.328,28 €
4.156.435.582,01 €

## Presupuesto no financiero liquidado del Ayuntamiento de Madrid con sus Organismos Autónomos y gastos no financieros de las Empresas Municipales

Áreas de Acción	2011		2012		2013		2014	
	Presupuesto	%	Presupuesto	%	Presupuesto	%	Presupuesto	%
Cohesión Social	26.069.001,43 €	0,55%	15.868.905,56 €	0,37%	14.561.120,51 €	0,35%	14.738.247,39 €	0,35%
Cultura	219.698.397,12 €	4,65%	130.104.504,99 €	3,07%	107.837.466,13 €	2,61%	114.948.619,34 €	2,77%
Deporte	169.686.175,62 €	3,59%	146.876.696,88 €	3,47%	138.650.871,08 €	3,36%	148.542.896,77 €	3,57%
Desarrollo Económico y Tecnológico	140.379.805,86 €	2,97%	116.169.792,37 €	2,74%	101.062.876,91 €	2,45%	62.012.690,74 €	1,49%
Educación y Juventud	92.971.120,16 €	1,97%	88.107.698,07 €	2,08%	84.012.423,73 €	2,03%	83.714.084,24 €	2,01%
Empleo	56.457.236,09 €	1,19%	37.325.195,85 €	0,88%	21.040.406,64 €	0,51%	25.108.613,05 €	0,60%
Espacios Públicos	159.773.196,59 €	3,38%	133.124.768,04 €	3,15%	94.336.036,91 €	2,28%	118.188.006,64 €	2,84%
Infraestructuras	23.215.234,12 €	0,49%	-	-	-	-	-	0,00%
Internacionalización	3.746.222,90 €	0,08%	3.122.166,53 €	0,07%	2.093.574,97 €	0,05%	1.657.579,38 €	0,04%
Medio Ambiente	771.629.570,00 €	16,31%	741.754.977,67 €	17,53%	694.739.307,67 €	16,81%	682.728.175,93 €	16,43%
Movilidad y Transportes	945.910.854,43 €	20,00%	823.005.691,56 €	19,45%	906.744.220,89 €	21,94%	885.675.158,95 €	21,31%
Relación con la Ciudadanía	24.387.728,54 €	0,52%	30.891.485,46 €	0,73%	29.494.577,14 €	0,71%	31.293.433,13 €	0,75%
Salud	138.013.262,28 €	2,92%	129.777.130,05 €	3,07%	125.225.020,85 €	3,03%	124.447.772,83 €	2,99%
Seguridad y Emergencias	530.242.625,74 €	11,21%	479.048.254,41 €	11,32%	514.491.714,71 €	12,45%	517.021.842,68 €	12,44%
Servicios Sociales	293.276.474,62 €	6,20%	293.878.090,76 €	6,94%	289.313.554,77 €	7,00%	296.620.622,10 €	7,14%
Turismo	27.157.710,88 €	0,57%	21.790.368,00 €	0,51%	21.008.413,00 €	0,51%	15.498.972,31 €	0,37%
Urbanismo	164.836.031,03 €	3,49%	114.590.420,64 €	2,71%	152.433.665,86 €	3,69%	154.683.486,66 €	3,72%
Vivienda	213.174.456,07 €	4,51%	176.342.310,05 €	4,17%	137.052.039,53 €	3,32%	121.309.329,10 €	2,92%
Administración de la Ciudad	728.949.728,11 €	15,41%	750.621.309,78 €	17,74%	697.847.036,98 €	16,89%	758.246.050,77 €	18,24%
<b>Total</b>	<b>4.729.574.831,60 €</b>	<b>100,00%</b>	<b>4.232.399.766,68 €</b>	<b>100,00%</b>	<b>4.131.944.328,28 €</b>	<b>100,00%</b>	<b>4.156.435.582,01 €</b>	<b>100,00%</b>

Indicador : Coste de la recaudación.

[« volver](#)

Años anteriores



Tipo y Unidad de medida: Ratio de coste por cada 100 euros de ingresos

Valores comparación interanual

	2011	2012	2013	2014
Meta				
Madrid	1,54	1,32	1,20	1,19

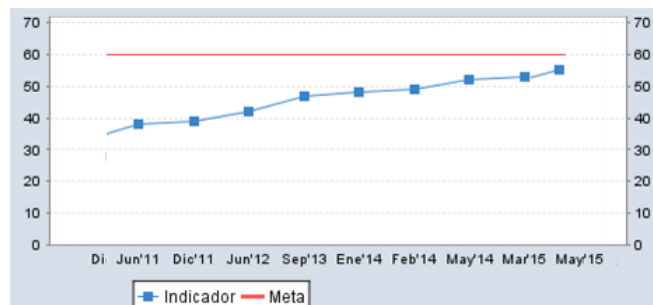
Indicador estratégico  
SIGE 2011-2015

## Sistema de Cartas de Servicios

57 Cartas de Servicios aprobadas Clasificación por Áreas de Acción			
Áreas de Acción	CS	Áreas de Acción	CS
Cohesión Social	-	Movilidad y Transportes	1
Cultura	3	Relación con la Ciudadanía	7
Deporte	4	Salud	8
Desarrollo Económico y Tecnológico	2	Seguridad y Emergencias	6
Educación y Juventud	2	Servicios Sociales	9
Empleo	1	Turismo	3
Espacios Públicos	-	Urbanismo	-
Internacionalización	-	Vivienda	-
Medio Ambiente	7	Admon de la Ciudad	5

Indicador : Cartas de Servicios aprobadas.

[« volver](#)



Tipo y Unidad de medida: Total Cartas de Servicios.

Jun'11	Dic'11	Jun'12	Sep'13	Ene'14	Feb'14	May'14	Mar'15	May'15
38	39	42	47	48	49	52	53	57

Indicador SIGE y POG 2011-2015

Otros indicadores del Sistema de Cartas de Servicios					
	2007	2011	2012	2013	2014
Compromisos de calidad de las Cartas de Servicios (Indicador de acción de SIGE)	179	440	448	502	529
Grado de cumplimiento de los compromisos recogidos en las Cartas de Servicios (Indicador estratégico de SIGE e indicador de POG) Meta: 90	93,85	87,29	82	83'31%	86,84%
Áreas de mejora implantadas (indicador de POG) Meta: 40	---	---	154	130	165

## Sistema de Evaluación de la Percepción Ciudadana



Tipo y Unidad de medida: Índice de valoración en una escala de 0 a 100.

Satisfacción ciudadana con la gestión del Ayuntamiento de Madrid.

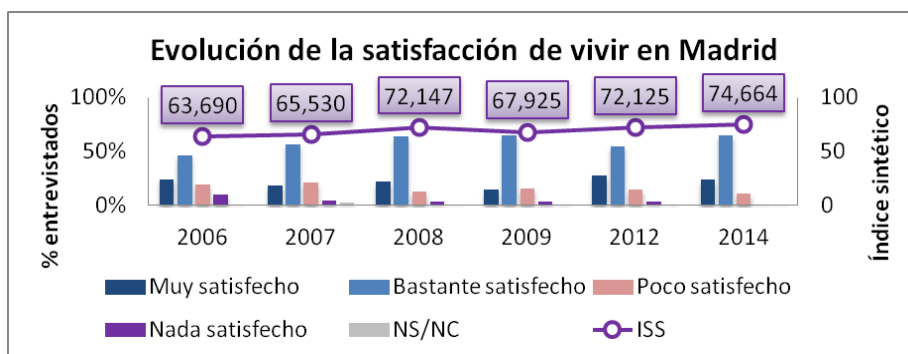
[« volver](#)

Annual 2011: Este año no se ha realizado la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid.

Indicador estratégico  
SIGE 2011-2015

Valores comparación interanual

	2012	2014
Meta		
Madrid	51,30	48,70



Los principales resultados de la Encuesta General de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos se recogen en el Capítulo I y, clasificados por Área de Acción, en el Capítulo 2 de la Memoria.

Estudios sectoriales realizados				
Área de Acción	2011	2012	2013	2014
Cohesión Social		1		
Cultura		1	2	2
Deporte	3	4	3	6
Desarrollo Económico y Tecnológico	2	6	1	3
Educación y Juventud		1		
Empleo				6
Espacios Públicos				
Internacionalización				
Medio Ambiente		1		
Movilidad y Transportes				3
Relación con la Ciudadanía	6	4	6	7
Salud	18	12	8	6
Seguridad y Emergencias		3	2	3
Servicios Sociales	8	11	5	9
Turismo				
Urbanismo				2
Vivienda				
Admon Ciudad				
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>44</b>	<b>27</b>	<b>47</b>

## Sistema de Sugerencias y Reclamaciones

Sugerencias y Reclamaciones. Evolución anual				
	2011	2012	2013	2014
Sistema General SyR	37.675	29.867	34.008	40.920
Sug. y Reclam. Tributaria (incluye Pet. Información)	3.898	3.930	4.516	5.109
Empresas Públicas	13.317	8.431	7.931	8.695
<b>TOTAL</b>	<b>54.890</b>	<b>42.228</b>	<b>46.455</b>	<b>54.724</b>

Sugerencias y Reclamaciones. Materias (%)				
	2011	2012	2013	2014
1.- Cohesión Social (I)	0,00	0,05	0,06	0,03
2.- Cultura	2,94	3,32	2,69	3,03
3.- Deporte	7,04	<b>8,14</b>	7,73	6,82
4.- Desarrollo Económico y Tecnológico	0,37	0,59	0,55	1,11
5.- Educación y Juventud	0,44	1,82	1,41	0,75
6.- Empleo	0,25	0,44	0,20	0,17
7.- Espacios Públicos	<b>9,42</b>	<b>8,21</b>	7,48	7,26
8.- Internacionalización	0,01	0,00	0,00	0,00
9.- Medio Ambiente	<b>23,12</b>	<b>19,60</b>	<b>22,77</b>	<b>20,25</b>
10.- Movilidad y Transportes	<b>31,87</b>	<b>28,30</b>	<b>26,50</b>	<b>35,83</b>
11.- Relación con la Ciudadanía	2,67	3,34	3,27	3,14
12.- Salud	1,24	1,98	1,64	1,86
13.- Seguridad y Emergencias	5,41	6,61	4,94	3,31
14.- Servicios Sociales	2,93	3,32	6,49	2,99
15.- Turismo	0,23	0,11	0,11	0,11
16.- Urbanismo	2,88	3,30	3,04	3,10
(3)Infraestructuras	0,46			
17.- Vivienda	0,94	0,93	0,83	0,25
18.- Administración de la Ciudad	7,76	<b>9,94</b>	<b>10,30</b>	<b>10,00</b>

**Indicador : Tiempo medio de respuesta a las Sugerencias y Reclamaciones presentadas por los ciudadanos.**

[« volver](#)

Años anteriores



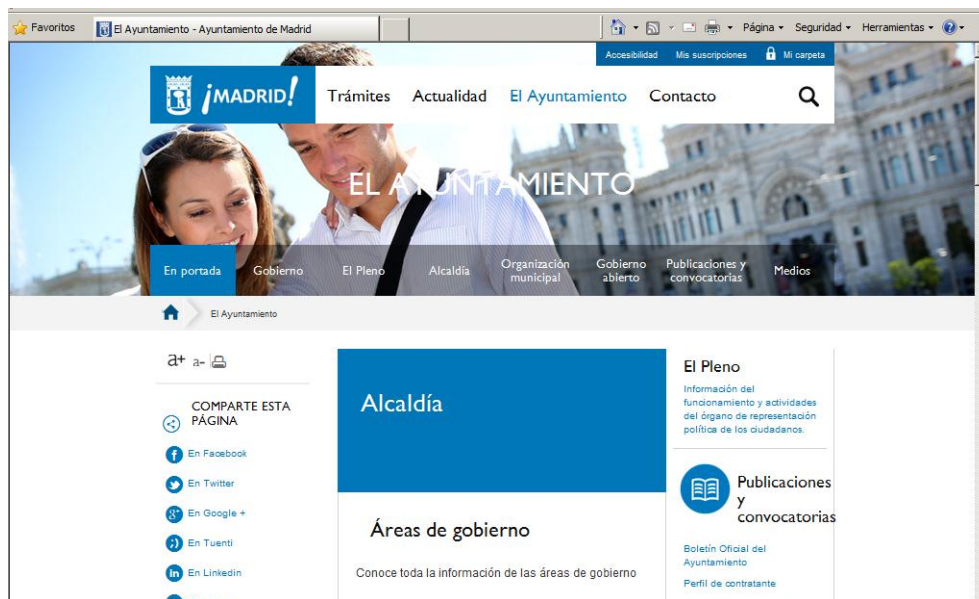
Tipo y Unidad de medida: Media de días.

Valores comparación interanual

	2011	2012	2013	2014
<b>Meta</b>				
<b>Madrid</b>	29	49	39	39

Indicador estratégico  
SIGE 2011-2015

## El Observatorio de la Ciudad en el nuevo madrid.es







## Observatorio de la Ciudad

[Volver](#)

### Portada

- Organización y funcionamiento
- Sistema de Gestión Estratégica
- Sistema de Gestión Operativa
- Sistema de Gestión Presupuestaria
- Sistema de Cartas de Servicios
- Sistema de Gestión de Percepción Ciudadana
- Sistema de Sugerencias y Reclamaciones
- Memorias
- Normativa
- Boletín Observatorio de la Ciudad
- Evaluaciones externas
- Otros enlaces de interés



#### Sistema de Gestión Estratégica

El Sistema de Gestión Estratégica recoge información de la estrategia definida para el Gobierno de la Ciudad.



#### Sistema de Gestión Operativa

El Sistema de Gestión Operativa recoge información del Programa Operativo de Gobierno como instrumento de planificación, seguimiento y evaluación 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 conseguirlos.



#### Sistema de Cartas de Servicios

El Sistema de Cartas de Servicios recoge información relativa a los compromisos establecidos en las Cartas de Servicios para los que se han definido indicadores que permiten evaluar su grado de cumplimiento.

Certificado AENOR Conform al Sistema de Gestión de las Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid



#### Sistema de Gestión de Percepción Ciudadana

El Sistema de Evaluación de la Percepción Ciudadana tiene como finalidad recoger la opinión de la ciudadanía para establecer prioridades de actuación municipal, identificar necesidades públicas, conocer las expectativas y averiguar el grado de satisfacción de la población de Madrid respecto a la prestación de servicios municipales.

### Documentación asociada



Indicadores del Índice de Transparencia en los Ayuntamientos 2014  
 PDF, 385 Kbytes

### Información relacionada

- Modernización 2003-2007
- Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid
- Plan Calidad 2011-2015 Resultados

---

## ANEXOS

1. Informe final del Programa Operativo de Gobierno 2011-2015
2. Distribución del presupuesto financiero no liquidado del Ayuntamiento de Madrid y los OOAA por programas presupuestarios y áreas de acción 2014. Datos consolidados con eliminaciones a Empresas.
3. Informe 2014 de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid
4. Sugerencias y Reclamaciones
5. Organigrama del Ayuntamiento de Madrid (diciembre 2014)
6. Madrid en Cifras



