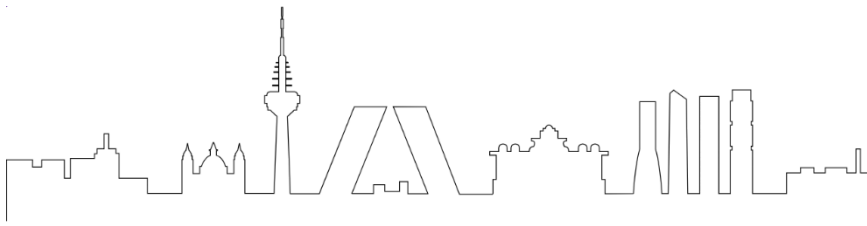




vicealcaldía, portavoz,
seguridad y emergencias

MADRID



Plan Estratégico 2023-2027 de la Ciudad de Madrid



MADRID

Índice

Plan Estratégico 2023-2027 de la Ciudad de Madrid	2
10 Ejes, 34 objetivos y 86 indicadores estratégicos	5
Eje 1: Madrid, una ciudad con las Instituciones	5
Eje 2: Madrid, una ciudad que te da seguridad	6
Eje 3: Madrid, una ciudad para las familias	6
Eje 4: Madrid, una ciudad verde y que respira	7
Eje 5: Madrid, una ciudad accesible que transforma sus barrios	8
Eje 6: Madrid, una ciudad atractiva para trabajar e invertir.....	9
Eje 7: Madrid, una ciudad para disfrutar y desconectar	10
Eje 8: Madrid, una ciudad dimensionada para poder vivir.....	11
Eje 9: Madrid, una ciudad que te facilita la vida	11
Eje 10: Madrid, una ciudad saludable.....	12
15 Áreas y 421 Indicadores de Acción	14
01. Cohesión Social y Servicios Sociales	14
02. Cultura	17
03. Deporte.....	19
04. Desarrollo Económico y Tecnológico	20
05. Empleo.....	21
06. Espacios Públicos Abiertos	22
07. Medio Ambiente.....	22
08. Movilidad y Transporte.....	24
09. Relación con la Ciudadanía.....	26
10. Salud	28
11. Seguridad y Emergencias	31
12. Turismo	32
13. Urbanismo	33
14. Vivienda	33
15. Administración de la Ciudad.....	34

Plan Estratégico 2023-2027 de la Ciudad de Madrid

La [planificación](#) en el ámbito público se concibe como una herramienta imprescindible para la definición de prioridades y la asignación de recursos en un contexto de cambios y altas exigencias para avanzar hacia una gestión responsable comprometida con los resultados.

Las [características](#) centrales de la gestión orientada a resultados son:

- Identificación de objetivos, indicadores y metas que permitan evaluar los resultados, generalmente a través del desarrollo de procesos planificación estratégica como herramienta para alinear las prioridades a los recursos y establecer la base para el control y evaluación de las metas.
- Identificación de niveles concretos de responsables del logro de las metas.
- Establecimiento de sistemas de control de gestión internos y de procesos de retroalimentación para la toma de decisiones.
- Vinculación del presupuesto institucional a cumplimiento de objetivos.

Por tanto, la planificación es un proceso que antecede al control de gestión y que es una condición imprescindible para el seguimiento de los objetivos establecidos.

El Ayuntamiento de Madrid ha ido desarrollando durante años una serie de instrumentos para planificar su estrategia, asegurar su despliegue en la organización municipal y evaluar los niveles de desempeño de la política y gestión municipal. Estos instrumentos, sirven, además, para dar cuenta a la ciudadanía del cumplimiento de los compromisos contraídos con ella.

La [planificación estratégica](#) define los grandes objetivos que se pretenden alcanzar. Su producto final es la definición de la [estrategia](#), que se operativiza planificando a medio plazo (4 años, un mandato) a través del Plan Operativo de Gobierno y, a corto plazo (anualmente) a través de los presupuestos. La estrategia definida por el gobierno de la ciudad para cada mandato recoge los ejes, objetivos e indicadores estratégicos establecidos y se representa gráficamente en el correspondiente mapa estratégico.

En el [Plan Estratégico de la Ciudad de Madrid](#) los [ejes estratégicos](#) establecen las orientaciones generales y los propósitos finales hacia los que se dirige la política del gobierno de la ciudad para alcanzar la visión establecida. Estos ejes estratégicos abarcan diferentes dimensiones, los que dan valor a la ciudad y a la ciudadanía, los que están dirigidos a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y a potenciar el desarrollo de la ciudad, los relacionados

con la gestión eficaz y eficiente de los recursos, ya sean económicos o humanos y, finalmente, los relativos a la gestión innovadora de los procesos.

Los **objetivos estratégicos** que están inspirados en los ejes estratégicos expresan un nivel específico de compromiso a alcanzar a medio plazo y, por tanto, son enunciados que describen los propósitos a los que se debe enfocar la organización municipal para desarrollar el modelo de ciudad al que se aspira. El cumplimiento de los objetivos estratégicos es clave para la consecución de la estrategia, de ahí que éstos ayuden a medir si el propósito general formulado en el eje estratégico correspondiente se está cumpliendo o no. Su evaluación y seguimiento se realiza a través de los indicadores estratégicos que se establecen para cada uno de ellos.

Por último, los **indicadores estratégicos** sirven para medir el logro del objetivo estratégico y ayudan a definirlo y comunicarlo de forma más concreta, determinando con precisión hasta donde se pretende llegar mediante el establecimiento de metas. Cada objetivo estratégico lleva asociado varios indicadores.

Para la implantación de la estrategia definida por el gobierno de la ciudad, la gestión municipal se organiza en **áreas de acción**, ámbitos de actuación de las políticas municipales en función de sus competencias, entre las que destacan servicios sociales, cultura, empleo, medio ambiente, urbanismo o vivienda.

Para cada área de acción se han identificado y seleccionado los **indicadores de acción** que ofrecen información complementaria a los indicadores estratégicos y que permiten evaluar el desarrollo de los principales programas y servicios municipales, así como valorar su eficacia y rendir cuentas a la ciudadanía.

Además del Plan Estratégico de la Ciudad de Madrid se desarrollan múltiples **planes y estrategias sectoriales** de mayor o menor ámbito y duración, pero, en todo caso, de gran incidencia en la vida pública de la ciudad. Todos ellos se vinculan al Plan Estratégico de la Ciudad a través del objetivo estratégico al que responden.

El **Plan Estratégico de la Ciudad de Madrid 2023-2027** se construye a partir del programa electoral del partido al que los madrileños dieron su confianza en las elecciones del 28 de mayo de 2023, y de dónde se extraen los ejes y objetivos estratégicos que encuadran las actuaciones del mandato 2023-2027, todo ello para que *Madrid sea una ciudad atractiva para vivir, para disfrutar y para invertir*.

Este plan consta de **10 ejes, 34 objetivos y 86 indicadores estratégicos**. Se compone también de los indicadores de acción que lo complementan en su desarrollo y dan información adicional clasificada por áreas y subáreas de acción.

Queda representado gráficamente en el siguiente [mapa estratégico](#):



Madrid, una ciudad atractiva para vivir, para disfrutar y para invertir

1. Madrid, una ciudad con las instituciones <ul style="list-style-type: none"> Garantizar la regeneración institucional y la gobernabilidad, generando estabilidad, certidumbre y confianza Consolidar Madrid como gran capital mundial, referente a nivel nacional e internacional Fomentar la calidad de los servicios, la participación, la transparencia y la evaluación Avanzar en el reequilibrio social y territorial 	2. Madrid, una ciudad que te da seguridad <ul style="list-style-type: none"> Garantizar la seguridad de la ciudad dotándola de las infraestructuras, los servicios y los recursos adecuados Desarrollar medidas que permitan eliminar las actividades que perturben la convivencia ciudadana 	3. Madrid, una ciudad para las familias <ul style="list-style-type: none"> Hacer de Madrid una ciudad atractiva para las familias en sus distintas formas y manifestaciones Favorecer el desarrollo de las personas priorizando a las vulnerables Consolidar Madrid como una ciudad abierta, tolerante y diversa, integrada por personas libres e iguales Impulsar políticas de vivienda dirigidas a jóvenes y colectivos vulnerables 	4. Madrid, una ciudad verde y que respira <ul style="list-style-type: none"> Incrementar las zonas verdes y continuar siendo una de las ciudades con más árboles del mundo Garantizar la limpieza y promover la gestión circular y sostenible de los residuos Asegurar la protección acústica, promover las energías renovables, mejorar la gestión del agua y contribuir a la mejora de la calidad del aire Alcanzar una movilidad segura, sostenible y eficiente, impulsando el transporte público 	5. Madrid, una ciudad accesible que transforma sus barrios <ul style="list-style-type: none"> Diseñar un espacio público adecuado que facilite la convivencia y su utilización peatonal Impulsar la mejora de la calidad del paisaje urbano Impulsar planes y programas de accesibilidad para la ciudad
6. Madrid, una ciudad atractiva para trabajar e invertir <ul style="list-style-type: none"> Fomentar la innovación, el emprendimiento, la empleabilidad y la economía circular Incrementar la competitividad del sector industrial y promover el tejido comercial de la ciudad Potenciar la internacionalización económica y turística de Madrid 	7. Madrid, una ciudad para disfrutar y desconectar <ul style="list-style-type: none"> Promover una cultura libre y diversa al alcance de toda la ciudadanía Impulsar la descentralización territorial de la cultura Posicionar la ciudad como capital de la cultura en español Incrementar la oferta cultural, combinándola con ocio, gastronomía y tradición 	8. Madrid, una ciudad dimensionada para poder vivir <ul style="list-style-type: none"> Consolidar el desarrollo urbanístico al servicio de la sociedad y de la calidad de vida Impulsar la transformación de la ciudad con nuevas infraestructuras y proyectos generadores de oportunidades Regenerar y rehabilitar los barrios desarrollando una intervención integral, sostenible y accesible 	9. Madrid, una ciudad que te facilita la vida <ul style="list-style-type: none"> Reducir la carga impositiva para incentivar la recuperación económica y la generación de empleo Impulsar la digitalización de los servicios municipales para mejorar la calidad y la atención a la ciudadanía Reafirmar el compromiso del personal municipal con el servicio público 	10. Madrid, una ciudad saludable <ul style="list-style-type: none"> Reforzar los programas de prevención y promoción de la salud contribuyendo a la mejora de la calidad de vida Impulsar el deporte de base y el de competición para consolidar Madrid como una de las grandes capitales del deporte Impulsar el consumo responsable y la salubridad pública Contribuir al bienestar animal

Se dispone de información sobre el Plan Estratégico 2023-2027 y los anteriores, y sobre los planes sectoriales en la web municipal www.madrid.es, en sus espacios [calidad y evaluación](#) y [observatorio de la ciudad](#).

Se enumeran en el presente documento los **10 ejes**, **34 objetivos** y **86 indicadores estratégicos** del Plan Estratégico de la Ciudad de Madrid 2023-2027, y los **412 indicadores de acción** clasificados por las **áreas y subáreas de acción municipal**.

10 Ejes, 34 objetivos y 86 indicadores estratégicos

Eje 1: Madrid, una ciudad con las Instituciones

Objetivo Estratégico 1. Garantizar la regeneración institucional y la gobernabilidad, generando estabilidad, certidumbre y confianza

Indicadores Estratégicos:

- Percepción de la calidad de vida en la Ciudad
- Satisfacción ciudadana de vivir en Madrid

Objetivo Estratégico 2. Consolidar Madrid como gran capital mundial, referente a nivel nacional e internacional

Indicadores Estratégicos:

- Índices y rankings internacionales que sitúan a Madrid en el top 15
- Posición de Madrid en el Ranking Internacional de Congresos

Objetivo Estratégico 3. Fomentar la calidad de los servicios, la participación, la transparencia y la evaluación

Indicadores Estratégicos:

- Participación en los procesos electorales
- Satisfacción ciudadana con la gestión del Ayuntamiento de Madrid
- Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones
- Uso de los portales de Datos Abiertos y Transparencia

Objetivo Estratégico 4. Avanzar en el reequilibrio social y territorial

Indicadores Estratégicos:

- Diferencia interdistrital en la percepción de la calidad de vida en la Ciudad
- Índice de Vulnerabilidad Territorial Agregado (IVTA)

Eje 2: Madrid, una ciudad que te da seguridad

Objetivo Estratégico 1. Garantizar la seguridad de la ciudad dotándola de las infraestructuras, los servicios y los recursos adecuados

Indicador Estratégico:

- Tasa de criminalidad

Objetivo Estratégico 2. Desarrollar medidas que permitan eliminar las actividades que perturben la convivencia ciudadana

Indicadores Estratégicos:

- Percepción de la convivencia vecinal en Madrid
- Seguridad autopercebida por la ciudadanía en Madrid

Eje 3: Madrid, una ciudad para las familias

Objetivo Estratégico 1. Hacer de Madrid una ciudad atractiva para las familias en sus distintas formas y manifestaciones

Indicadores Estratégicos:

- Espacios municipales de apoyo a las familias, menores, mayores y dependientes
- Nivel de educación alcanzado

Objetivo Estratégico 2. Favorecer el desarrollo de las personas priorizando a las vulnerables

Indicadores Estratégicos:

- Personas vulnerables (mayores, menores, víctimas de violencia de género, dependientes, inmigrantes, con sentimiento de soledad, ...) atendidas por los servicios municipales
- Promedio de personas en situación de calle en la ciudad de Madrid
- Riesgo de pobreza y/o exclusión social (tasa AROPE-At-Risk-Of Poverty and Exclusion)
- Tasa de abandono escolar prematuro

Objetivo Estratégico 3. Consolidar Madrid como una ciudad abierta, tolerante y diversa, integrada por personas libres e iguales

Indicadores Estratégicos:

- Índice de desigualdad de género
- Percepción de la desigualdad de oportunidades entre hombres y mujeres
- Órdenes de Protección de víctimas de violencia de género
- Valoración de Madrid como ciudad amigable con las personas mayores, la infancia, las personas con discapacidad, las persona LGTBI, las personas migrantes y la adolescencia

Objetivo Estratégico 4. Impulsar políticas de vivienda dirigidas a jóvenes y colectivos vulnerables

Indicadores Estratégicos:

- Viviendas protegidas entregadas en alquiler
- Patrimonio de viviendas destinadas al alquiler asequible
- Viviendas públicas destinadas a los jóvenes y los colectivos vulnerables a través de los distintos programas de acceso a la vivienda

Eje 4: Madrid, una ciudad verde y que respira

Objetivo Estratégico 1. Incrementar las zonas verdes y continuar siendo una de las ciudades con más árboles del mundo

Indicadores Estratégicos:

- Árboles en la ciudad de Madrid de gestión municipal
- Superficie verde por habitante de gestión municipal

Objetivo Estratégico 2. Garantizar la limpieza y promover la gestión circular y sostenible de los residuos

Indicadores Estratégicos:

- Valoración ciudadana de la limpieza viaria
- Valoración ciudadana de la recogida selectiva de residuos

Objetivo Estratégico 3. Asegurar la protección acústica, promover las energías renovables, mejorar la gestión del agua y contribuir a la mejora de la calidad del aire

Indicadores Estratégicos:

- Agua regenerada utilizada para el riego de parques o zonas verdes de titularidad municipal y las labores de limpieza y baldeo de viales públicos de la ciudad
- Calidad del aire en la ciudad de Madrid
- Energía eléctrica fotovoltaica generada por el Ayuntamiento de Madrid
- Proporción de habitantes expuestos durante el periodo nocturno a niveles de ruido superiores al objetivo de calidad acústica (55 dBA)

Objetivo Estratégico 4. Alcanzar una movilidad segura, sostenible y eficiente, impulsando el transporte público

Indicadores Estratégicos:

- Carriles BUS disponibles (Km)
- Longitud de los itinerarios ciclistas de la ciudad
- Uso del transporte público colectivo
- Uso habitual declarado de utilización del transporte público o privado

Eje 5: Madrid, una ciudad accesible que transforma sus barrios

Objetivo Estratégico 1. Diseñar un espacio público adecuado que facilite la convivencia y su utilización peatonal

Indicadores Estratégicos:

- Espacio público peatonalizado
- Nuevos equipamientos para la ciudad de Madrid

Objetivo Estratégico 2. Impulsar la mejora de la calidad del paisaje urbano

Indicador Estratégico:

- Actuaciones en materia de paisaje urbano

Objetivo Estratégico 3. Impulsar planes y programas de accesibilidad para la ciudad

Indicadores Estratégicos:

- Instalaciones municipales accesibles
- Planes de acción aprobados como instrumentos de desarrollo del Plan Estratégico de Accesibilidad Universal de la ciudad de Madrid (PEAUM)

Eje 6: Madrid, una ciudad atractiva para trabajar e invertir

Indicadores Estratégicos asociados directamente al Eje:

- Inversión exterior productiva directa en Madrid
- Producto Interior Bruto de la ciudad de Madrid
- Renta media por persona

Objetivo Estratégico 1. Fomentar la innovación, el emprendimiento, la empleabilidad y la economía circular

Indicadores Estratégicos:

- Gasto municipal en innovación (I+D+i)
- Posición de Madrid en el Barómetro de Ciudades Circulares que lideran la transición hacia una economía circular
- Sociedades constituidas en la ciudad de Madrid
- Tasa de actividad emprendedora

Objetivo Estratégico 2. Incrementar la competitividad del sector industrial y promover el tejido comercial de la ciudad

Indicador Estratégico:

- Índice de confianza empresarial armonizado

Objetivo Estratégico 3. Potenciar la internacionalización económica y turística de Madrid

Indicadores Estratégicos:

- Peso del mercado internacional sobre el total de visitantes a la ciudad de Madrid
- Viajeros que visitan Madrid

Eje 7: Madrid, una ciudad para disfrutar y desconectar

Objetivo Estratégico 1. Promover una cultura libre y diversa al alcance de toda la ciudadanía

Indicadores Estratégicos:

- Bienes inmuebles de interés cultural situados en la ciudad de Madrid
- Calidad e innovación de la oferta cultural de Madrid
- Valoración ciudadana de las infraestructuras culturales municipales (bibliotecas, teatros y centros culturales municipales)
- Visitantes de las instituciones culturales del Eje Prado-Recoletos-Atocha-Embajadores

Objetivo Estratégico 2. Impulsar la descentralización territorial de la cultura

Indicador Estratégico:

- Actividades culturales organizadas por los distritos

Objetivo Estratégico 3. Posicionar la ciudad como capital de la cultura en español

Indicador Estratégico:

- Actividades para posicionar a Madrid como capital de la cultura en español

Objetivo Estratégico 4. Incrementar la oferta cultural, combinándola con ocio, gastronomía y tradición

Indicadores Estratégicos:

- Apoyo a la gastronomía madrileña como seña de identidad de Madrid
- Promoción de la cultura tradicional

Eje 8: Madrid, una ciudad dimensionada para poder vivir

Objetivo Estratégico 1. Consolidar el desarrollo urbanístico al servicio de la sociedad y de la calidad de vida

Indicador Estratégico:

- Compacidad neta (índice de edificabilidad)

Objetivo Estratégico 2. Impulsar la transformación de la ciudad con nuevas infraestructuras y proyectos generadores de oportunidades

Indicadores Estratégicos:

- Inversión en infraestructuras por habitante
- Satisfacción con los proyectos municipales de ciudad

Objetivo Estratégico 3. Regenerar y rehabilitar los barrios desarrollando una intervención integral, sostenible y accesible

Indicadores Estratégicos:

- Presupuesto destinado a la rehabilitación
- Proyectos de regeneración urbana aprobados

Eje 9: Madrid, una ciudad que te facilita la vida

Objetivo Estratégico 1. Reducir la carga impositiva para incentivar la recuperación económica y la generación de empleo

Indicadores Estratégicos:

- Gasto municipal por habitante
- Ingresos fiscales por habitante
- Presupuesto municipal ejecutado ¿para qué se gasta?
- Ranking del esfuerzo fiscal absoluto
- Satisfacción ciudadana con el balance entre impuestos pagados y servicios recibidos
- Tasa de empleo en la ciudad de Madrid

Objetivo Estratégico 2. Impulsar la digitalización de los servicios municipales para mejorar la calidad y la atención a la ciudadanía

Indicadores Estratégicos:

- Grado de uso de los canales telemáticos respecto del presencial y telefónico para la realización de gestiones
- Reducción de cargas administrativas a través del principio once only en la presentación de documentación de la ciudadanía
- Valoración del acceso a la información y tramitación electrónica por las personas usuarias

Objetivo Estratégico 3. Reafirmar el compromiso del personal municipal con el servicio público

Indicadores Estratégicos:

- Compromiso y satisfacción del personal municipal
- Oferta de Empleo Público convocada

Eje 10: Madrid, una ciudad saludable

Objetivo Estratégico 1. Reforzar los programas de prevención y promoción de la salud contribuyendo a la mejora de la calidad de vida

Indicadores Estratégicos:

- Esperanza de vida en Madrid
- Porcentaje de personas con sentimiento de soledad

Objetivo Estratégico 2. Impulsar el deporte de base y el de competición para consolidar Madrid como una de las grandes capitales del deporte

Indicadores Estratégicos:

- Superficie de instalaciones deportivas por cada 1.000 habitantes
- Valoración ciudadana de las instalaciones deportivas municipales
- Eventos deportivos de carácter internacional celebrados en Madrid

Objetivo Estratégico 3. Impulsar el consumo responsable y la salubridad pública

Indicadores Estratégicos:

- Acciones para un consumo responsable
- Calidad de los alimentos: porcentaje de muestras de alimentos conformes
- Calidad del agua de grifo: porcentaje de muestras de agua de grifo aptas para el consumo

Objetivo Estratégico 4. Contribuir al bienestar animal

Indicadores Estratégicos:

- Actuaciones en materia de bienestar animal

15 Áreas y 421 Indicadores de Acción

01. Cohesión Social y Servicios Sociales

01. Servicios sociales

- Desempleados de larga duración
- Desempleados que perciben prestación
- Personas atendidas en Atención Social Primaria
- Personas beneficiarias de prestaciones sociales de carácter económico
- Tasa de cobertura de la Atención Social Primaria
- Tasa de cobertura de las personas vulnerables por los servicios sociales municipales
- Valoración ciudadana de los servicios sociales municipales

02. Mayores y dependientes

- Familiares beneficiados por el Programa de Respiro para familias
- Personas atendidas por el Servicio de Intérprete de Lengua de Signos para personas sordas (ILSE)
- Personas mayores usuarias de los servicios sociales de ayuda a domicilio
- Personas usuarias de Centros de Día y Residenciales
- Solicitudes de atención a la dependencia
- Solicitudes de revisión de Programas Individuales de Atención
- Tasa de atención social a mayores de 65 años

03. Discapacidad

- Actividades de ocio y tiempo libre, salidas culturales y de fin de semana del Programa de Respiro para familias y/o cuidadores de personas con discapacidad
- Demandas de información sobre discapacidad atendidas
- Personas beneficiarias del Programa de Respiro para familias y/o cuidadores de personas con discapacidad

04. Familia e infancia

- Alojamientos temporales para familias con menores
- Atenciones de los servicios sociales municipales de apoyo al menor: Centros de Atención a la Infancia-CAI-, Centros de Día Infantiles, Apoyo Socioeducativo y Prelaboral para Adolescentes
- Familias realojadas en viviendas públicas atendidas
- Personas atendidas en los Centros de Apoyo a las Familias (CAF)

- Porcentaje de casos en la red municipal de protección a la infancia que finalizan el proceso con objetivos cumplidos o parcialmente cumplidos

05. Educación y juventud

- Adolescentes y jóvenes atendidos en los Centros de Atención a las Adicciones (CAD y CCAD)
- Alumnado atendido en el Programa Marco de Prevención y Control del Absentismo
- Becas concedidas para educación de 0 a 3 años
- Cobertura de la educación infantil financiada con fondos públicos
- Consultas atendidas en los Centros de Información Juvenil
- Jóvenes participantes en actividades de ocio alternativo destinadas a fomentar la integración social, la participación y la creatividad
- Participantes en actividades extraescolares y complementarias desarrolladas por los servicios municipales
- Participantes en certámenes escolares
- Participantes en escuelas deportivas en centros escolares
- Plazas de Escuelas Infantiles sostenidas con fondos municipales
- Presupuesto municipal destinado a Educación y Juventud
- Tasa de escolarización a edades tempranas (0 a 3 años)

06. Inclusión social

- Actividades, talleres e iniciativas en las bibliotecas que favorezcan la inclusión social
- Altas nuevas en pisos y pensiones en situaciones de exclusión socioresidencial
- Aplazamientos por desahucios no hipotecarios solicitados a entidades financieras
- Atenciones realizadas en las Oficinas de Información y Orientación para la Integración de la Población Inmigrante
- Beneficiarios de intervenciones financiadas por el Ayuntamiento de Madrid en materia de educación para el desarrollo sostenible y una ciudadanía global en la ciudad de Madrid
- Beneficiarios en intervenciones de acción humanitaria
- Grado de ocupación de las plazas para acogida de inmigrantes
- Personas atendidas por los recursos dirigidos a la población inmigrante: recursos de acogida y recursos de atención
- Personas beneficiarias de los proyectos cofinanciados de cooperación internacional para el desarrollo
- Población extranjera atendida por los servicios sociales de atención social primaria
- Porcentaje de población extranjera extracomunitaria empadronada en el municipio

07. Sinhogarismo

- Actividades sociocomunitarias realizadas en los talleres de inserción social y laboral para personas sin hogar y en riesgo de exclusión social
- Equipos del servicio Madrid en Calle
- Participantes en el programa talleres de inserción social y laboral para personas sin hogar y en riesgo de exclusión social
- Personas atendidas en la Campaña Municipal contra el frío y otras emergencias climáticas
- Personas Atendidas por Equipos de Calle
- Personas sin hogar atendidas en los Centros de Acogida Municipal
- Reuniones de coordinación con otras redes de atención y acogida para personas sin hogar

08. Igualdad y diversidad

- Actuaciones para el empoderamiento realizadas por la Red Municipal de Espacios de Igualdad
- Ciudad amigable con lesbianas, gays, bisexuales y transexuales
- Delitos de odio por orientación sexual e identidad de género en la Comunidad de Madrid
- Diferencia entre las tasas de actividad de mujeres y hombres
- Mujeres atendidas en los servicios de atención individual de la Red Municipal de Espacios de Igualdad
- Mujeres participantes en las actividades de empoderamiento promovidas por la Red Municipal de Espacios de Igualdad
- Participantes en las actividades de sensibilización para la promoción de la igualdad realizadas por la Red Municipal de Espacios de Igualdad
- Percepción de la desigualdad entre la población extranjera y autóctona
- Personas LGTBI atendidas por razones de violencia o discriminación por lgtbifobia
- Porcentaje de investigaciones por delitos de odio y otros hechos discriminatorios o de intolerancia presentados ante la Policía Municipal

09. Violencia de género

- Actuaciones para prevenir la violencia de género promovidas por la Red Municipal de Espacios de Igualdad
- Contactos realizados con mujeres víctimas de trata y/o explotación a través de la Unidad Móvil de la Red municipal
- Informaciones, orientaciones y atenciones prestadas a través de la Línea 900 del Centro de Crisis 24 horas

- Mujeres atendidas en el SAVG 24 horas (Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género)
- Mujeres atendidas en los recursos ambulatorios de la Red municipal contra la trata y explotación sexual (Centro de Atención Integral Concepción Arenal)
- Mujeres atendidas en los recursos de la Red municipal contra la violencia de género en pareja/expareja
- Mujeres víctimas de violencia de género con medidas judiciales de protección atendidas en los Puntos Municipales del Observatorio Regional contra la Violencia de Género
- Mujeres víctimas de violencia de género y sus hijas/os que reciben atención en el CAPSEM (Centro de Atención Psicosocioeducativo para Mujeres víctimas de violencia de género y sus hijas/os)
- Participantes en las actividades de prevención de la violencia machista promovidas por la Red Municipal de Espacios de Igualdad
- Participantes en las actividades de sensibilización de Madrid Violencia Cero

10. Voluntariado

- Personas voluntarias del Programa Municipal de Voluntariado
- Proyectos de Voluntariado existentes

11. Vivienda social

- Actuaciones de rehabilitación
- Intermediaciones de contenido hipotecario realizadas
- Porcentaje de cobertura en la intermediación hipotecaria
- Viviendas en los programas sociales de acceso a la vivienda (mujeres en situación de vulnerabilidad, housing first,...)

02. Cultura

01. Actividades e infraestructuras culturales

- Apoyo al sector audiovisual (entidades/profesionales que reciben apoyo)
- Apoyo al sector audiovisual (importe)
- Conciertos ofrecidos por la Banda Sinfónica Municipal
- Espectáculos y actividades programadas en los centros metropolitanos de gestión municipal
- Infraestructuras culturales de gestión municipal
- Participantes en las actividades culturales organizadas por los distritos
- Permisos de rodajes cinematográficos

- Proyectos asistidos en labores de producción desde Madrid Film Office
- Valoración ciudadana de la organización de fiestas y eventos populares (Cabalgata, fiestas de San Isidro, fiestas de barrios/distritos...)

02. Bibliotecas

- Actividades culturales de difusión programadas en la Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal
- Actividades realizadas en las bibliotecas públicas municipales
- Actividades, talleres e iniciativas en las bibliotecas que favorezcan la inclusión social
- Instrumentos musicales adquiridos para el servicio de préstamo de la Biblioteca Musical Víctor Espinós
- Instrumentos musicales prestados en la Biblioteca Musical Víctor Espinós
- Libros, revistas y material audiovisual adquiridos en las colecciones de bibliotecas públicas municipales
- Puntos de servicio de préstamo bibliotecario de titularidad municipal
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a la Red de Bibliotecas Públicas. Indicador informativo
- Valoración de las bibliotecas municipales por las personas usuarias

03. Museos

- Actividades programadas en los museos municipales
- Observaciones astronómicas con telescopios realizadas por el Planetario de Madrid
- Piezas adquiridas en los museos municipales
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por los Museos y Exposiciones Municipales
- Valoración de las/os visitantes de los Museos Municipales
- Visitas a los museos municipales

04. Archivos

- Incremento anual del fondo digitalizado del Archivo de Villa
- Páginas digitalizadas en el Archivo de Villa

05. Teatros

- Espectadores de los espectáculos y actividades programadas en los centros metropolitanos de gestión municipal

06. Patrimonio cultural

- Acciones de difusión del patrimonio cultural de la ciudad

- Valoración ciudadana de la protección de monumentos y del patrimonio histórico-artístico de la ciudad

03. Deporte

01. Infraestructuras deportivas

- Abonados en los Centros Deportivos Municipales
- Inversión en instalaciones deportivas
- Porcentaje de centros deportivos municipales que ofrecen actividades acuáticas

02. Clases y escuelas deportivas

- Grupos de actividad acuática específicos para personas con discapacidad
- Índice de ocupación de las clases y escuelas deportivas por grupos de edad y/o discapacitadas/os
- Oferta deportiva municipal
- Participantes en escuelas deportivas en centros escolares

03. Promoción y competición deportiva

- Alta de deportistas, equipos y/o entidades realizadas por la web municipal. Indicador Informativo.
- Centros escolares donde se desarrolla el programa en las Escuelas Municipales de Promoción Deportiva
- Escolares beneficiarios de las cesiones de instalaciones deportivas a centros escolares
- Gasto en deporte financiado por las tarifas
- Porcentaje de participantes que recomiendan las competiciones de Juegos Deportivos y Torneos Municipales
- Valoración ciudadana de la facilidad para hacer deporte
- Valoración de las competiciones deportivas por las personas usuarias
- Valoración de las Escuelas Municipales de Promoción Deportiva por las personas usuarias

04. Servicios deportivos sanitarios

- Porcentaje de centros deportivos municipales con servicios de medicina deportiva implantados
- Servicios deportivo-sanitarios prestados en los centros deportivos municipales. Indicador Informativo.
- Valoración de los servicios deportivo-sanitarios por las personas usuarias

04. Desarrollo Económico y Tecnológico

01. Desarrollo económico

- Afiliación a la Seguridad Social
- Apoyo presupuestario a la promoción económica y desarrollo empresarial
- Contratos laborales con centro de trabajo en la ciudad de Madrid registrados
- Creación de nuevas empresas
- Empresas activas por cada 1.000 habitantes
- Tasa de paro en la ciudad de Madrid

02. Comercio y consumo

- Actuaciones inspectoras en materia de consumo
- Empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo
- Importe destinado a ayudas a los mercados municipales
- Importe destinado a ayudas al comercio y la hostelería
- Porcentaje de personas usuarias satisfechas con la información y orientación recibidas de la OMIC
- Solicitudes de arbitraje realizadas por los consumidores
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a la OMIC. Indicador informativo
- Valoración ciudadana de los mercados municipales

03. Innovación y emprendimiento

- Alcance de las iniciativas realizadas en colaboración público-privada
- Apoyo a proyectos innovadores
- Atención a emprendedores en la Ventanilla Única del Emprendedor
- Atención a emprendedores en los viveros de empresa
- Empresas constituidas en el Punto de Atención al Emprendedor (PAE) de la Ventanilla Única del Emprendedor
- Empresas extranjeras atendidas para iniciar su actividad en Madrid
- Gasto público municipal en emprendimiento
- Proyectos empresariales asesorados por los servicios municipales
- Startups alojadas en los centros de innovación
- Valoración de las iniciativas realizadas en colaboración público-privada desde las plataformas de colaboración

04. Inicio de actividad económica

- Asesoramiento Urbanístico Personalizado Avanzado (AUPA)

- Porcentaje de cumplimiento del Plan de Inspección Urbanística Municipal (PIUM)
- Porcentaje de declaraciones responsables para el inicio de actividad económica comprobadas
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Agencia de Actividades. Indicador informativo
- Tiempo medio de tramitación de las licencias de actividad por la Agencia de Actividades

05. Promoción de Madrid

- Acciones de promoción de la ciudad. Campañas de comunicación y otras acciones
- Acuerdos de patrocinio privado alcanzados en proyectos/actividades municipales
- Valoración económica de los acuerdos de patrocinio culminados

05. Empleo

01. Datos de empleo

- Afiliación a la Seguridad Social
- Contratos laborales con centro de trabajo en la ciudad de Madrid registrados
- Desempleados de larga duración
- Desempleados que perciben prestación
- Diferencia entre las tasas de actividad de mujeres y hombres
- Diferencial de la tasa de paro en la ciudad de Madrid
- Empleos netos creados en la Ciudad de Madrid
- Empresas activas por cada 1.000 habitantes
- Paro registrado
- Población activa
- Tasa de paro en la ciudad de Madrid

02. Políticas de empleo

- Contactos con empresas realizados por la Agencia para el Empleo
- Cursos impartidos en programas de formación ocupacional de la Agencia para el Empleo
- Desempleados enviados a ofertas en programas de intermediación laboral
- Participantes en los cursos de formación profesional iniciados
- Personas atendidas por la Agencia para el Empleo
- Personas desempleadas contratadas que participan en los talleres y programas de formación y empleo para su inserción laboral

06. Espacios Públicos Abiertos

01. Vías y espacios públicos

- Incidencias atendidas de conservación de la vía pública
- Índice de consumo de recursos hídricos alternativos en el riego de zonas verdes y otros usos municipales
- Inversión realizada en el mantenimiento urbano en el distrito
- Proyectos de renovación integral de calles y de plazas
- Superficie de acera pavimentada en Madrid
- Superficie de pavimento de calzada
- Túneles mejorados en sus diferentes elementos
- Valoración ciudadana de la peatonalización de las calles
- Valoración ciudadana de los servicios de asfaltado y conservación de las calzadas
- Valoración ciudadana de los servicios de cuidado y conservación de la ciudad
- Valoración ciudadana de los servicios de pavimentación y conservación de las aceras

02. Equipamientos urbanos

- Elementos de mobiliario urbano reparados
- Fuentes de beber en parques, jardines y zonas verdes analizadas por un laboratorio acreditado
- Nuevos elementos de mobiliario urbano instalados

03. Alumbrado

- Consumo energético por habitante en alumbrado público
- Nuevos puntos de luz instalados en la vía pública
- Renovación o adecuación de puntos de luz
- Valoración ciudadana del alumbrado público

07. Medio Ambiente

01. Zonas verdes y árboles

- Índice de consumo de recursos hídricos alternativos en el riego de zonas verdes y otros usos municipales
- Superficie creada del Bosque Metropolitano
- Superficie verde conservada de gestión municipal

- Valoración ciudadana de los parques y jardines

02. Limpieza

- Gasto en limpieza viaria
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a la limpieza viaria

03. Residuos

- Contenedores de papel-cartón y vidrio por cada 450 habitantes
- Contenedores puestos a disposición ciudadana
- Porcentaje de recuperación de materiales de los residuos domésticos para su reciclaje (papel, metales, plásticos, vidrio, compost, bioestabilizado, ropa, etc.) sobre el total de residuos gestionados por el Ayuntamiento de Madrid
- Recogida de residuos de fracción resto
- Recogida selectiva de residuos excepto fracción resto
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas en relación a los servicios de recogida y transporte de residuos. Indicador informativo
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios de tratamiento/eliminación de residuos. Indicador informativo
- Valoración ciudadana de la recogida de basuras
- Valoración ciudadana de los puntos limpios de recogida y reciclaje de residuos

04. Calidad del aire

- Activaciones del Sistema de Alerta en Salud Ambiental
- Bicicletas de BiciMad
- Calderas de gasóleo sustituidas
- Días con niveles de concentración de partículas en suspensión (PM 10) superiores a 50 microgramos/m³
- Edificios municipales con certificados medioambientales, de eficiencia energética y de accesibilidad
- Emisiones de gases de efecto invernadero por habitante
- Expedientes iniciados para la corrección de deficiencias ambientales
- Nivel de dióxido de nitrógeno (NO₂) en el aire
- Producción de energía fotovoltaica en edificios y centros municipales
- Puntos de recarga rápida de oportunidad de acceso público de iniciativa municipal
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados en materia de calidad del aire. Indicador informativo
- Valoración ciudadana de Madrid 360
- Valoración ciudadana del control de la contaminación atmosférica
- Vehículos eléctricos e híbridos en la flota municipal

05. Agua

- Avisos en relación con la calidad del agua recibidos. Indicador Informativo.
- Consumo de agua potable en la ciudad
- Consumo de agua potable para usos domésticos por habitante
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de gestión del agua. Indicador informativo

06. Control del ruido

- Expedientes sancionadores iniciados en la lucha contra el ruido
- Inspecciones realizadas en la lucha contra el ruido
- Proporción de habitantes expuestos durante el periodo diurno a niveles de ruido superiores al objetivo de calidad acústica (65 dBA)
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados en materia de control del ruido
- Valoración ciudadana del control del ruido

07. Energía

- Consumo de energía final en el sector residencial, comercial e institucional (sector RCI)
- Consumo de energía por habitante
- Consumo energético por habitante en alumbrado público
- Nuevos puntos de luz instalados en la vía pública
- Relación entre energía consumida y producida por el Ayuntamiento de Madrid

08. Educación y sensibilización ambiental

- Actividades municipales de Educación Ambiental

08. Movilidad y Transporte

01. Movilidad

- Avisos de retirada de vehículos abandonados en la vía pública realizados por los Agentes de Movilidad.
- Campañas de seguridad vial realizadas por la Policía Municipal
- Campañas especiales de control y seguridad vial en las que participan los Agentes de Movilidad
- Colegios beneficiados por el Módulo de Movilidad Activa (STAR) del programa de educar hoy por un Madrid más sostenible

- Ingresos por multas por habitante
- Intensidad media diaria de tráfico
- Inversión en infraestructuras para la mejora de la movilidad
- Permisos de rodajes cinematográficos
- Porcentaje de tarjetas PMR (Personas con Movilidad Reducida) retiradas o denunciados en relación a las controladas por los Agentes de Movilidad
- Puntos de recarga rápida de oportunidad de acceso público de iniciativa municipal
- Sesiones de formación en educación vial
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a la gestión de multas de circulación. Indicador informativo
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados por los Agentes de Movilidad
- Valoración ciudadana de las infraestructuras para la circulación de vehículos
- Valoración ciudadana de los Agentes de Movilidad
- Valoración ciudadana de Madrid 360
- Vehículos controlados por los Agentes de Movilidad
- Víctimas mortales en accidentes de tráfico

02. Aparcamiento

- Aparcamientos modernizados que incluyen hubs de movilidad
- Índice de rotación ponderado del estacionamiento en zona regulada
- Plazas de estacionamiento reservadas para motos
- Plazas del SER de Madrid en vigor
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la grúa. Indicador informativo
- Valoración ciudadana de los aparcamientos públicos municipales
- Valoración ciudadana del servicio de estacionamiento regulado (SER)
- Vehículos intervenidos por la Grúa Municipal

03. Transporte

- Bicicletas de BiciMad
- Frecuencia media de llegada de los autobuses de la EMT
- Nuevas marquesinas instaladas en paradas de la EMT
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la EMT en el servicio de transporte de autobuses. Indicador Informativo.
- Valoración ciudadana de BiciMad
- Valoración ciudadana de las vías ciclistas (carriles bici y ciclocarriles)
- Valoración ciudadana de los autobuses de la EMT

- Valoración ciudadana de los taxis
- Valoración de la accesibilidad global de los vehículos de la EMT por las personas usuarias
- Vehículos eléctricos e híbridos en la flota municipal

09. Relación con la Ciudadanía

01. Atención a la ciudadanía

- Incidencias atendidas de conservación de la vía pública
- Percepción ciudadana de la información transmitida por el Ayuntamiento de Madrid
- Presupuesto ejecutado en campañas institucionales del Ayuntamiento de Madrid, sus Organismos Autónomos y Empresas
- Servicios prestados por Línea Madrid
- Valoración ciudadana de los servicios de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC)
- Valoración de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid por las personas usuarias
- Valoración por las personas usuarias de los canales de Línea Madrid
- Valoración por las personas usuarias de los distintos servicios prestados por Línea Madrid

02. Transparencia

- Puntuación de Madrid en el Índice del sello Infoparticipa

03. Participación

- Grado de interés en participar en los asuntos municipales
- Órganos estables de participación ciudadana
- Participación en Decide Madrid
- Participación en los consejos de proximidad
- Personas voluntarias del Programa Municipal de Voluntariado
- Propositiones de los consejos de proximidad
- Proyectos de Voluntariado existentes

04. Sugerencias y reclamaciones

- Felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamaciones relativas a los servicios funerarios y cementerios. Indicador informativo
- Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios deportivos prestados contestadas en 30 días naturales o menos

- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones internas tramitadas relativas a los servicios prestados por Salud Laboral. Indicador informativo
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a Brotes y Alertas Alimentarias-Salud Pública
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda. Indicador informativo
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a la calidad del agua de consumo en grifo. Indicador Informativo.
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a la gestión de multas de circulación. Indicador informativo
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a la limpieza viaria
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a la OMIC. Indicador informativo
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a la Red de Bibliotecas Públicas. Indicador informativo
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a las competiciones deportivas municipales
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de gestión del agua. Indicador informativo
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de Prevención y Control de Plagas en la Ciudad de Madrid. Indicador informativo
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados en materia de control del ruido
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo. Indicador informativo
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Centro de Salud Internacional
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Instituto de Adicciones. Indicador informativo
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Agencia de Actividades. Indicador informativo
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la EMT en el servicio de transporte de autobuses. Indicador Informativo.
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la grúa. Indicador informativo
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por los SAIT (Servicios de Atención e Información Turística). Indicador informativo
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por los Museos y Exposiciones Municipales

- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Programa de visitas guiadas accesibles. Indicador informativo
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas en relación a los servicios de recogida y transporte de residuos. Indicador informativo
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios de tratamiento/eliminación de residuos. Indicador informativo
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los Servicios deportivo-sanitarios
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados en materia de calidad del aire. Indicador informativo
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados por los Agentes de Movilidad
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tributarias
- Tiempo medio de respuesta de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía

05. Transformación digital

- Accesos al punto único de relación electrónica (Sede y Carpeta Ciudadana del Ayuntamiento)
- Grado de uso del canal electrónico del Registro respecto del presencial
- Notificaciones y comunicaciones electrónicas
- Pagos tramitados a través del portal web madrid.es

10. Salud

01. Esperanza de vida en Madrid

- Esperanza de vida a la edad de 65 años
- Esperanza de vida con buena salud

02. Prevención y promoción de la salud

- Centros educativos que participan en los programas de prevención y promoción de la salud
- Citas atendidas en los programas de promoción de la salud de los Centros Municipales de Salud
- Personas atendidas en consulta para asesoramiento sanitario en viajes internacionales
- Porcentaje de familiares satisfechos con el servicio recibido en el Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo

- Porcentaje de satisfacción global con la atención recibida en el servicio de Salud Internacional igual o superior a 8
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo. Indicador informativo
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Centro de Salud Internacional

03.1. Salud pública / Salud ambiental

- Activaciones del Sistema de Alerta en Salud Ambiental
- Actuaciones en materia de prevención de vectores y plagas
- Avisos e incidencias de plagas atendidos. Indicador informativo
- Días con niveles de concentración de partículas en suspensión (PM 10) superiores a 50 microgramos/m³
- Inspecciones realizadas en materia de Salud Pública
- Muestras analizadas en el Laboratorio de Salud Pública de alimentos, aguas, calidad del aire, control ambiental y determinación de estupefacientes y sustancias psicotrópicas
- Porcentaje de personas usuarias que valoran la atención recibida por avisos de plagas con una puntuación igual o superior a 7
- Publicación y actualización anual del Mapa de Infravivienda de la Ciudad de Madrid
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda. Indicador informativo
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de Prevención y Control de Plagas en la Ciudad de Madrid. Indicador informativo

03.2. Salud pública / Alimentos y aguas

- Avisos en relación con la calidad del agua recibidos. Indicador Informativo.
- Porcentaje de personas que valoran el servicio de la calidad del agua de consumo en grifo con una puntuación igual o superior a 8
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a Brotes y Alertas Alimentarias-Salud Pública
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a la calidad del agua de consumo en grifo. Indicador Informativo.

03.3. Salud pública / Bienestar animal

- Animales recogidos de la vía pública
- Peticiones de actuación recibidas en el Servicio Veterinario Municipal de Urgencia

03.4. Salud pública / Servicios funerarios

- Felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamaciones relativas a los servicios funerarios y cementerios. Indicador informativo
- Porcentaje de cenizas disponibles para la familia dentro de las 24 horas siguientes a la ceremonia de despedida
- Porcentaje de personas usuarias encuestadas que valoran el servicio recibido por los Servicios Funerarios con una puntuación igual o superior a 8.
- Reducción del impacto ambiental de los servicios funerarios: porcentaje de féretros ecológicos utilizados
- Sepulturas, nichos y columbarios construidos

03.5. Salud pública / Valoración

- Valoración ciudadana del control de la salud pública

04. Adicciones

- Adolescentes y jóvenes atendidos en los Centros de Atención a las Adicciones (CAD y CCAD)
- Familiares atendidos de forma individual por el servicio de orientación familiar
- Intervención preventiva de adicciones realizadas en centros educativos
- Personas atendidas en los Centros de Atención a las Adicciones (CAD)
- Personas con adicciones atendidas en servicios de atención en proximidad específicos distritos
- Personas en tratamiento con agonistas opiáceos (metadona, buprenorfina, ...)
- Personas en tratamiento en los centros de la red de adicciones que se incorporan a un empleo
- Personas sin hogar atendidas en los centros de atención a las adicciones
- Porcentaje de las solicitudes atendidas en plazo máximo de 15 días naturales en cada centro o servicio del Instituto de Adicciones
- Valoración de los conocimientos de los profesionales y la capacidad para ayudarles en su proceso de recuperación en los CADs.
- Valoración media de las personas usuarias respecto al servicio de los Centros de Atención a las Adicciones

05. Salud laboral

- Exámenes de salud realizados al personal municipal. Indicador informativo
- Expedientes resueltos en materia de insalubridad (diógenes) y de condiciones de habitabilidad (ventilación, humedades...)
- Porcentaje de personas que valoran el trato en los exámenes de salud laboral con una puntuación igual o superior a 8

- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones internas tramitadas relativas a los servicios prestados por Salud Laboral. Indicador informativo

11. Seguridad y Emergencias

01. Policía Municipal: convivencia y seguridad

- Actuaciones para prevenir la violencia de género promovidas por la Red Municipal de Espacios de Igualdad
- Campañas de seguridad vial realizadas por la Policía Municipal
- Campañas especiales de control y seguridad vial en las que participan los Agentes de Movilidad
- Centros educativos con auditorías y planes realizados siguiendo la metodología del Plan Integral de Seguridad Escolar (PISE)
- Contactos realizados con mujeres víctimas de trata y/o explotación a través de la Unidad Móvil de la Red municipal
- Delitos de odio por orientación sexual e identidad de género en la Comunidad de Madrid
- Ingresos por multas por habitante
- Mujeres atendidas en los recursos de la Red municipal contra la violencia de género en pareja/expareja
- Mujeres víctimas de violencia de género con medidas judiciales de protección atendidas en los Puntos Municipales del Observatorio Regional contra la Violencia de Género
- Plantilla de la Policía Municipal
- Plantilla de personal de seguridad y emergencias para cubrir las incidencias de la ciudad
- Porcentaje de expedientes en materia de convivencia resueltos en 30 días o menos por las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Policía Municipal
- Porcentaje de incidentes detectados por circuito cerrado de televisión (CCTV)
- Porcentaje de incidentes urgentes en materia de seguridad en los que se llega al lugar del incidente en 8 minutos o menos
- Porcentaje de investigaciones por delitos de odio y otros hechos discriminatorios o de intolerancia presentados ante la Policía Municipal
- Sesiones de formación en educación vial
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a la gestión de multas de circulación. Indicador informativo
- Valoración ciudadana de la Policía Municipal

- Víctimas mortales en accidentes de tráfico

02. SAMUR-Protección Civil

- Personas voluntarias con la acreditación oficial. Indicador informativo
- Porcentaje de casos con tiempo de respuesta inferior a 10 minutos en SAMUR-PC
- Sucesos atendidos por SAMUR-PC
- Supervivencia de pacientes críticos a los 7 días de ser atendidos por SAMUR-PC
- Tiempo medio de respuesta global del servicio de SAMUR-PC
- Valoración ciudadana del servicio SAMUR-PC

03. Bomberos

- Bomberos por 100.000 habitantes
- Porcentaje de días en los que la plantilla de ADS es igual o superior a 223 efectivos
- Porcentaje de intervenciones resueltas con el primer tren de ataque de Bomberos
- Tiempo medio de respuesta en intervenciones urgentes de Bomberos
- Valoración ciudadana del servicio de Bomberos

12. Turismo

01. Datos turísticos

- Estancia media del visitante internacional
- Gasto de las personas visitantes extranjeras (turistas internacionales)
- Impacto económico del turismo de negocios en la ciudad de Madrid
- Importe destinado a la realización de campañas publicitarias para la promoción turística de Madrid como destino de compras
- Oferta hotelera estimada
- Pernotaciones de turistas en la ciudad de Madrid

02. Servicios turísticos

- Eventos y campañas a los que damos cobertura informativa turística desde los SAIT (Servicios de Atención e Información Turística). Indicador informativo
- Oficinas de Turismo de la Ciudad de Madrid certificadas con la Q de Calidad.
- Personas atendidas en las oficinas de atención al visitante
- Personas que realizan las visitas del Programa de visitas guiadas accesibles
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por los SAIT (Servicios de Atención e Información Turística). Indicador informativo
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Programa de visitas guiadas accesibles. Indicador informativo

- Valoración de las Oficinas de Turismo por las personas usuarias
- Valoración del servicio prestado por SATE
- Valoración global de la visita realizada. Programa de visitas guiadas accesibles

13. Urbanismo

01. Planeamiento urbanístico

- Índice de dotación de equipamientos, zonas verdes y deportivas
- Porcentaje de suelo en fase de gestión
- Porcentaje de suelo en fase de urbanización
- Porcentaje de suelo no urbanizable protegido
- Porcentaje de suelo objeto de transformación urbanística
- Porcentaje de suelo pendiente de planes de desarrollo
- Ratio por habitante de equipamientos, zonas verdes y deportivas en el Centro Urbano
- Superficie edificada para uso residencial, industrial y terciario

03. Ejecución, edificación y disciplina urbanística

- Declaraciones de ruina inminente
- Obras derivadas de actas desfavorables en Inspección Técnica de Edificios (ITE)
- Porcentaje de actas favorables en Inspección Técnica de Edificios (ITE)

04. Estrategia urbana- regeneración y renovación

- Actuaciones de rehabilitación
- Ayudas a la rehabilitación
- Superficie creada del Bosque Metropolitano
- Valoración ciudadana de la conservación y rehabilitación de los edificios

05. Patrimonio urbano y arquitectónico

- Edificios protegidos catalogados

06. Servicios transversales

- Información Urbana: Visor Urbanístico

14. Vivienda

02. Acceso a la vivienda

- Personas inscritas en el Registro Permanente de Solicitantes de Vivienda
- Viviendas de EMVS Madrid en fase de proyecto o ejecución
- Viviendas de obra nueva adjudicadas a menores de 35 años y familias con menores
- Viviendas en los programas sociales de acceso a la vivienda (mujeres en situación de vulnerabilidad, housing first,...)
- Viviendas gestionadas por el Servicio de Intermediación del Alquiler (SIA)

03. Otras políticas de vivienda

- Actuaciones de rehabilitación
- Ayudas a la rehabilitación
- Intermediaciones de contenido hipotecario realizadas
- Porcentaje de cobertura en la intermediación hipotecaria

15. Administración de la Ciudad

02. Relaciones internas y externas

- Actuaciones de equilibrio territorial
- Convenios suscritos que incluyen acciones formativas de consumo responsable
- Evolución del presupuesto de los distritos
- Participaciones en eventos, foros e iniciativas internacionales de interés para el Ayuntamiento de Madrid
- Presupuesto destinado a Cooperación al Desarrollo
- Presupuesto ejecutado en campañas institucionales del Ayuntamiento de Madrid, sus Organismos Autónomos y Empresas
- Presupuesto en reequilibrio territorial: SURES, PIBA y FRTI
- Visitas y encuentros institucionales de carácter internacional de los órganos superiores y directivos del Ayuntamiento de Madrid y recepción de delegaciones extranjeras

03. Mejora de la gestión

- Cartas de servicios aprobadas en el Mandato
- Cartas de servicios certificadas
- Cartas de servicios evaluadas
- Cartas de servicios vigentes
- Colaboración con instituciones relacionadas con la mediación y otros métodos alternativos de solución de conflictos
- Encuestas Generales de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos en la Ciudad de Madrid realizadas
- Estudios de Percepción Ciudadana publicados en madrid.es/Calidad y Evaluación

- Grado de cumplimiento de los compromisos recogidos en las Cartas de Servicios
- Grado de cumplimiento del Programa Operativo de Gobierno
- Grado de interés en participar en los asuntos municipales
- Percepción ciudadana de la información transmitida por el Ayuntamiento de Madrid
- Porcentaje de familiares satisfechos con el servicio recibido en el Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo
- Porcentaje de personas que valoran el servicio de la calidad del agua de consumo en grifo con una puntuación igual o superior a 8
- Porcentaje de satisfacción global con la atención recibida en el servicio de Salud Internacional igual o superior a 8
- Procesos de mediación administrativa tramitados
- Valoración ciudadana de BiciMad
- Valoración ciudadana de la conservación y rehabilitación de los edificios
- Valoración ciudadana de la facilidad para hacer deporte
- Valoración ciudadana de la peatonalización de las calles
- Valoración ciudadana de la Policía Municipal
- Valoración ciudadana de la protección de monumentos y del patrimonio histórico-artístico de la ciudad
- Valoración ciudadana de la recogida de basuras
- Valoración ciudadana de las infraestructuras para la circulación de vehículos
- Valoración ciudadana de las vías ciclistas (carriles bici y ciclocarriles)
- Valoración ciudadana de los Agentes de Movilidad
- Valoración ciudadana de los aparcamientos públicos municipales
- Valoración ciudadana de los autobuses de la EMT
- Valoración ciudadana de los mercados municipales
- Valoración ciudadana de los parques y jardines
- Valoración ciudadana de los puntos limpios de recogida y reciclaje de residuos
- Valoración ciudadana de los servicios de asfaltado y conservación de las calzadas
- Valoración ciudadana de los servicios de cuidado y conservación de la ciudad
- Valoración ciudadana de los servicios de eliminación de barreras arquitectónicas
- Valoración ciudadana de los servicios de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC)
- Valoración ciudadana de los servicios de pavimentación y conservación de las aceras
- Valoración ciudadana de los servicios sociales municipales
- Valoración ciudadana de los taxis
- Valoración ciudadana de Madrid 360
- Valoración ciudadana del alumbrado público
- Valoración ciudadana del control de la contaminación atmosférica

- Valoración ciudadana del control de la salud pública
- Valoración ciudadana del control del ruido
- Valoración ciudadana del servicio de Bomberos
- Valoración ciudadana del servicio de estacionamiento regulado (SER)
- Valoración ciudadana del servicio SAMUR-PC
- Valoración de la accesibilidad global de los vehículos de la EMT por las personas usuarias
- Valoración de las bibliotecas municipales por las personas usuarias
- Valoración de las competiciones deportivas por las personas usuarias
- Valoración de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid por las personas usuarias
- Valoración de las Oficinas de Turismo por las personas usuarias
- Valoración de las/os visitantes de los Museos Municipales
- Valoración del servicio prestado por SATE
- Valoración global de la visita realizada. Programa de visitas guiadas accesibles
- Valoración por las personas usuarias de los canales de Línea Madrid
- Valoración por las personas usuarias de los distintos servicios prestados por Línea Madrid

04. Administración digital

- Accesos al punto único de relación electrónica (Sede y Carpeta Ciudadana del Ayuntamiento)
- Grado de uso del canal electrónico del Registro respecto del presencial
- Notificaciones y comunicaciones electrónicas
- Pagos tramitados a través del portal web madrid.es

05. Gestión de recursos humanos

- Actividades formativas para el personal municipal
- Alumnos asistentes en la Escuela Madrid Talento
- Ayudas de acción social para empleados municipales
- Convocatorias de procesos selectivos
- Horas lectivas impartidas por la Escuela de Madrid Talento
- Personal temporal
- Plantilla de la Policía Municipal
- Plantilla de personal de seguridad y emergencias para cubrir las incidencias de la ciudad
- Plantilla media municipal

- Plazas creadas en la Oferta Pública de Empleo (OPE) de recursos humanos en los distritos
- Plazas vacantes 'desdotadas' dotadas presupuestariamente
- Puestos incluidos en los procedimientos de provisión de puestos de trabajo
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones internas tramitadas relativas a los servicios prestados por Salud Laboral. Indicador informativo
- Tasa de temporalidad de la plantilla municipal

06. Gestión económica-financiera

- Altas de actuaciones de comprobación e investigación en materia tributaria
- Apoyo presupuestario a la promoción económica y desarrollo empresarial
- Autonomía fiscal
- Cuantía de los ingresos por impuestos estatales cedidos a Madrid
- Derechos contraídos en la lucha contra el fraude fiscal
- Derechos liquidados por la inspección tributaria
- Gasto en deporte financiado por las tarifas
- Gasto en limpieza viaria
- Grado de ejecución del presupuesto municipal
- Importe destinado a ayudas al comercio y la hostelería
- Importe destinado a la realización de campañas publicitarias para la promoción turística de Madrid como destino de compras
- Ingresos por multas por habitante
- Inversión en infraestructuras para la mejora de la movilidad
- Inversión en instalaciones deportivas
- Inversión realizada en el mantenimiento urbano en el distrito
- Periodo medio de pago a proveedores
- Presupuesto municipal destinado a Educación y Juventud
- Recaudación ejecutiva
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tributarias

07. Gestión del patrimonio

- Bicicletas de BiciMad
- Consumo energético por habitante en alumbrado público
- Contenedores de papel-cartón y vidrio por cada 450 habitantes
- Contenedores puestos a disposición ciudadana
- Edificios municipales con certificados medioambientales, de eficiencia energética y de accesibilidad
- Elementos de mobiliario urbano reparados

- Fuentes de beber en parques, jardines y zonas verdes analizadas por un laboratorio acreditado
- Índice de dotación de equipamientos, zonas verdes y deportivas
- Infraestructuras culturales de gestión municipal
- Nuevas marquesinas instaladas en paradas de la EMT
- Nuevos elementos de mobiliario urbano instalados
- Nuevos puntos de luz instalados en la vía pública
- Oficinas de Turismo de la Ciudad de Madrid certificadas con la Q de Calidad.
- Producción de energía fotovoltaica en edificios y centros municipales
- Puntos de recarga rápida de oportunidad de acceso público de iniciativa municipal
- Ratio por habitante de equipamientos, zonas verdes y deportivas en el Centro Urbano
- Renovación o adecuación de puntos de luz
- Sepulturas, nichos y columbarios construidos
- Superficie de acera pavimentada en Madrid
- Superficie de pavimento de calzada
- Túneles mejorados en sus diferentes elementos
- Vehículos eléctricos e híbridos en la flota municipal

08. Padrón y estadística

- Porcentaje de población extranjera extracomunitaria empadronada en el municipio

09. Accesibilidad

- Barreras urbanísticas eliminadas
- Vados de pasos de peatones acondicionados a la normativa
- Valoración ciudadana de los servicios de eliminación de barreras arquitectónicas
- Unidades organizativas que presentan acciones en cada plan de acción aprobado como instrumento de desarrollo del Plan Estratégico de Accesibilidad Universal de la ciudad de Madrid (PEAUM).

