



El Sistema de Cartas de Servicios en 2009

INDICE

| | |
|---|-----|
| El Sistema de Cartas de Servicios en 2009 | I |
| Cultura | 11 |
| Deporte | 14 |
| Desarrollo Económico y Tecnológico | 27 |
| Educación y Juventud | 31 |
| Empleo | 34 |
| Medio Ambiente | 37 |
| Movilidad y Transportes | 40 |
| Relación con la Ciudadanía | 44 |
| Salud | 53 |
| Seguridad y Emergencias | 61 |
| Servicios Sociales | 81 |
| Turismo | 84 |
| Administración de la Ciudad | 93 |
| Anexo | 104 |

Informe 2009 de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid

Junio de 2010

Se elabora el presente informe anual de evaluación del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid en cumplimiento de lo establecido en los artículo 11.5 del *Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid aprobado por Acuerdo de 4 de diciembre de 2008 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid* y 10.2 del *Acuerdo de 25 de junio de 2009 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, por el que se regula el Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid.*

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

El Informe se estructura en dos partes:

- En su primera parte (**El Sistema de Cartas de Servicios en 2009**), tras una breve descripción del Sistema y de las Cartas de Servicios, se detallan las principales actuaciones desarrolladas a lo largo del año en relación con el Sistema, en todo caso, Cartas aprobadas, Cartas en elaboración, Cartas Evaluadas y resultados de los indicadores de Cartas.
- En su segunda parte (**Cartas de Servicios por Áreas de Acción**) y para cada una de las Cartas aprobadas, se reflejan los cambios derivados de su evaluación anual y recogidos en el Informe Anual de Evaluación correspondiente; en el caso de compromisos e indicadores nuevos, sus primeros datos publicados serán los de 2013; en el caso de compromisos e indicadores eliminados, sus últimos datos publicados serán los de 2012; en el caso de compromisos e indicadores modificados, se recogerá su nueva denominación y se mantendrá la secuencia de sus datos.

El Sistema de Cartas de Servicios en 2009

El Sistema de Cartas de Servicios se puso en el Ayuntamiento de Madrid en marcha en 2005 con un triple objetivo:

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

El Decreto que inicialmente lo regulaba (*Decreto del Alcalde, de 15 de noviembre de 2005, por el que se regula el Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid*) se deroga por *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.*

Tal como se establece en su Preámbulo, 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, enmarcado entre otros por el Reglamento Orgánico del Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Madrid y el de Participación Ciudadana, una nueva cultura organizativa orientada a la ciudadanía e inspirada en modelos tanto de **participación** como de gestión de **calidad**, pretende que ésta constituya el centro de atención del quehacer administrativo, atendiendo al derecho básico de todo ciudadano de estar informado sobre qué servicios se prestan, con qué nivel de calidad y cuáles son sus cauces de participación.

El Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, aprobado por *Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de 4 de diciembre de 2008*, es una concreción de esta nueva cultura de transparencia y una guía ética que orienta y hace confiable el quehacer diario de todas las unidades del Ayuntamiento. Por eso en su sección relativa a los principios generales de transparencia de la actividad administrativa hace expresa referencia al **Sistema de Cartas de Servicios**, con el objetivo de disponer de cartas aprobadas en todos los servicios del Ayuntamiento con impacto directo en la ciudadanía o en la Ciudad de Madrid, además de promover la aprobación de cartas en las empresas municipales.

Así pues, en el contexto y en el espíritu de estas políticas de modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos, el Sistema de Cartas de Servicios ocupa, desde su inserción en el Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid, un lugar estratégico desde el que despliega, a través de cada Carta de Servicios aprobada, todo su potencial como **motor de cambio y de mejora** de la propia organización y gestión municipal, y de la calidad de los servicios que se prestan.

La experiencia acumulada con el desarrollo del Sistema en diferentes unidades administrativas del Ayuntamiento, desde que el *Decreto del Alcalde de 15 de noviembre de 2005* lo puso en marcha, ha permitido comprobar su efectividad en el logro del propósito que lo anima, y la necesidad de introducir los reajustes que lo afiancen y lo hagan todavía más efectivo.

A lo largo de estos años, se ha hecho más evidente la **doble vertiente, externa e interna, del Sistema de Carta de Servicios**. La vertiente externa pone el acento en los compromisos de calidad que se contraen con la ciudadanía en la prestación de los servicios. En la vertiente interna, las cartas de servicios hacen patente la interdependencia de las unidades municipales y plantea la exigencia de una estrecha coordinación para hacer posible el cumplimiento de los compromisos con la ciudadanía, y para facilitar además el logro de los objetivos de mejora continua de la gestión interna. Esta interdependencia y coordinación se ha de plasmar, a su vez, en compromisos de comunicación, cooperación y servicio y apoyo mutuo de unas unidades con otras, que en algunos casos pueden llegar a formalizarse como auténticos compromisos de calidad en cartas de servicios internas las cuales se integran también en el Sistema general de Cartas de Servicios que este Acuerdo regula.

Por todo ello, el Ayuntamiento de Madrid, como Administración ágil, próxima y receptiva, en continua innovación, regula en 2009 el Sistema de Cartas de Servicios en su doble vertiente, facilitando así una mayor participación e información sobre el funcionamiento de su organización y de los servicios que presta, de manera que consiga, por un lado, un mayor acercamiento a la ciudadanía, facilitando en ésta un mayor compromiso cívico, y por otro, una mayor satisfacción de sus necesidades y demandas.

Así, las **Cartas de Servicios** son documentos públicos a través de los cuales el Ayuntamiento de Madrid establece y comunica los servicios que ofrece y las condiciones en que lo efectúa; las responsabilidades y compromisos de prestarlos con unos determinados estándares de calidad; los derechos de la ciudadanía en general y de los usuarios de los servicios, en relación con éstos; las responsabilidades que, como contrapartida, contraen al recibirlos y los sistemas de participación establecidos, con el objetivo de garantizar una mejora continua de los servicios públicos.

Las Cartas de Servicios **se clasifican**, en función de los destinatarios de los servicios a los que se refieren, en:

- Externas: cuando es la ciudadanía la destinataria de los servicios objeto de la carta.
- Internas: cuando son las unidades y/o el personal del Ayuntamiento los destinatarios de los servicios objeto de la carta.
- Mixtas: cuando son destinatarios de los servicios objeto de la carta tanto la ciudadanía como las unidades y/o el personal del Ayuntamiento.

La **elaboración** de las Cartas de Servicios implica un trabajo de reflexión y análisis interno de la unidad que debe pasar por varias etapas y que se va plasmando en la realización de varios documentos (ver figura siguiente), englobados bajo el nombre de Documento Técnico Interno o Documento Matriz. A partir del contenido que se ha ido recogiendo en este documento global, la unidad redacta el texto de la Carta de Servicios, que finalmente debe ser aprobado mediante Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid que es publicado en el "Boletín del Ayuntamiento de Madrid".

Documento Matriz



Las Cartas de Servicios **contienen**, expresando de forma clara, sencilla y comprensible para la ciudadanía:

1. El compromiso institucional con la calidad y el propósito de la Carta.
2. Los datos identificativos y fines del órgano directivo y de unidad prestadora de los servicios objeto de la Carta.
3. Una referencia actualizada de la normativa reguladora relevante de las prestaciones y servicios incluidos en la Carta.
4. Los derechos de la ciudadanía en relación con los servicios y sus responsabilidades.
5. Los mecanismos y modalidades de participación de los ciudadanos, entre los que destacará el "Sistema de Sugerencias y Reclamaciones"
6. Los servicios objeto de la Carta, especificando su carácter gratuito o su sujeción a tasas o precios públicos.

7. Los niveles de calidad con los que el órgano directivo se compromete a prestar esos servicios (compromisos). Para la medición del cumplimiento de los compromisos contraídos, se establecerán los correspondientes indicadores.
8. Los datos de localización y contacto del órgano directivo responsable y de las dependencias donde se prestan los servicios, las formas de acceso y, en su caso, los medios de transporte.

Otro resultado, no menos importante, de la información elaborada a lo largo del Documento Matriz, es el **documento de “Áreas de Mejora”**, en el que la unidad deja constancia de las posibles debilidades que se hayan ido detectando a lo largo de todo el proceso, estableciendo acciones de mejora para su fortalecimiento.

| Cartas de Servicios aprobadas en 2009 | | |
|---------------------------------------|---|---------------------|
| | Carta de Servicios | Fecha de aprobación |
| 1 | Agencia para el Empleo | 22 enero |
| 2 | Salud Pública en materia de Protección Animal | 16 abril |
| 3 | Red de Bibliotecas Municipales | 30 abril |
| 4 | Secretaría General Técnica de Seguridad y Movilidad | 2 julio |
| 5 | Atención al Turista Extranjero | 22 octubre |
| 6 | Programa de visitas guiadas Descubre Madrid | 22 octubre |
| 7 | Calidad del Aire | 17 diciembre |

| Cartas en elaboración en 2009 | |
|-------------------------------|---|
| 1 | Centros de Servicios Sociales. Atención Social Primaria |
| 2 | Samur Social |
| 3 | Centros de Día |
| 4 | Red Municipal de Información Juvenil |
| 5 | Brotos y alertas alimentarias. Madrid Salud |
| 6 | Agenda 21 |
| 7 | munimadrid.es |
| 8 | Parques y Jardines |
| 9 | Parque Tecnológico Valdemingomez |
| 10 | Secretaría General Agencia Tributaria |

| Total Cartas de Servicios aprobadas por Áreas de Acción hasta 2009 | | |
|--|--------------|-------------------------------|
| Áreas de Acción | CS aprobadas | CS en elaboración o previstas |
| Cohesión Social | - | - |
| Cultura | 1 | √ |
| Deportes | 4 | - |
| Desarrollo Económico y Tecnológico | 1 | √ |
| Educación y Juventud | - | √ |
| Empleo | 1 | - |
| Espacios Públicos | - | - |
| Infraestructuras | - | - |
| Internacionalización | 1 | √ |
| Medio Ambiente | 1 | √ |
| Movilidad y Transportes | 1 | √ |
| Relación con la Ciudadanía | 3 | √ |
| Salud | 3 | √ |
| Seguridad y Emergencias | 4 | √ |
| Servicios Sociales | 2 | √ |
| Turismo | 3 | - |
| Urbanismo | - | √ |
| Vivienda | - | √ |
| Administración de la Ciudad | 4 | √ |
| | 28 | 13 |

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**.

El seguimiento implica la recopilación sistemática, registro y análisis de los datos resultantes de la medición de los indicadores y, consecuentemente, del grado de cumplimiento de los compromisos y estándares de calidad que la unidad ha fijado para los servicios que presta.

La aplicación web desarrollada para el seguimiento de los indicadores de las Cartas permite la actualización de los datos de los indicadores de forma descentralizada desde cada una de las unidades responsables y su publicación a través de la Intranet ayre.

Transcurrido un año desde la aprobación de las Cartas de Servicios y tal como exige el Acuerdo que las regula, hay que proceder a su **evaluación** y a la elaboración del informe anual correspondiente. Para ello y según recoge la Metodología de Elaboración e Implantación de las Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid se deben analizar:

- Los posibles cambios acontecidos, tanto en la estructura organizativa como en las funciones que desempeña la unidad y los servicios que presta, que impliquen variaciones con respecto a la información contenida la Carta: datos y fines del órgano directivo competente y de la unidad prestadora del servicio; normativa; servicios prestados; derechos y responsabilidades; mecanismos y modalidades de participación.
- Los compromisos y su grado de cumplimiento: una vez verificados los servicios prestados, se comprobará que los compromisos formulados en la Carta continúan siendo acordes con los servicios y asumibles por la unidad y que los indicadores establecidos para su medición son los adecuados. Es importante que se identifiquen tanto las desviaciones positivas como las negativas y se analicen sus causas; en el caso de las desviaciones positivas, se podrán definir compromisos más ambiciosos y, en el caso de las negativas, se deberán establecer acciones de mejora encaminadas al cumplimiento de los estándares de calidad asumidos.
- La disponibilidad de la Carta para la ciudadanía: se analizarán las acciones de comunicación que se hayan desarrollado, y se considerarán posibles nuevos canales de comunicación y divulgación.
- La situación de las acciones de mejora que se hayan establecido en el documento Áreas de Mejora o como consecuencia del mismo.

Al finalizar 2009 deberían haberse evaluado las Cartas de Servicios aprobadas en 2006 (once), en 2007 (cinco) y en 2008 (cinco), así como las Cartas aprobadas en el primer semestre de 2009 (cuatro).

| Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2006 | | |
|--|------------|-----------------|
| | Aprobación | Evaluación 2009 |
| 1. SAMUR-Protección Civil | 18/05/2006 | 02/03/2010 |
| 2. Teléfono 010 Línea Madrid | 8/05/2006 | 18/03/2010 |
| 3. Oficina del Defensor del Contribuyente | 18/05/2006 | 17/05/2010 |
| 4. Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud | 1/06/2006 | 03/05/2010 |
| 5. Bomberos | 13/07/2006 | 05/05/2010 |
| 6. Fomento del Asociacionismo | 20/07/2006 | 22/03/2010 |
| 7. Servicios Deportivos | 20/07/2006 | 30/03/2010 |
| 8. Atención al Menor de Policía Municipal | 28/09/2006 | (*) |
| 9. Clases y Escuelas Deportivas | 26/10/2006 | 30/03/2010 |
| 10. Actividades de Competición Deportiva | 26/10/2006 | 30/03/2010 |
| 11. Medicina Deportiva | 26/10/2006 | 30/03/2010 |

| Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2007 | | | |
|--|--|------------|------------|
| 12. | Atención Integral al Contribuyente | 4/01/2007 | 25/03/2010 |
| 13. | Instituto de Adicciones | 8/02/2007 | 01/06/2010 |
| 14. | Atención e Información Turística | 26/04/2007 | 28/05/2010 |
| 15. | Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid | 24/05/2007 | 29/03/2010 |
| 16. | Agentes de Movilidad | 29/11/2007 | 12/03/2010 |
| Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2008 | | | |
| 17. | Oficina Municipal de Información al Consumidor | 05/06/2008 | (*) |
| 18. | Atención a la Ciudadanía de la Policía Municipal de Madrid | 18/06/2008 | (*) |
| 19. | Servicio de Teleasistencia Domiciliaria | 10/07/2008 | 28/05/2010 |
| 20. | Padrón de Habitantes | 26/12/2008 | 30/03/2010 |
| 21. | Información Estadística | 26/12/2008 | 30/03/2010 |
| Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2009 | | | |
| 22. | Agencia para el Empleo | 22/01/2009 | 28/05/2010 |
| 23. | Salud Pública en materia de Protección Animal | 16/04/2009 | (*) |
| 24. | Red de Bibliotecas Municipales | 30/04/2009 | 26/05/2010 |
| 25. | Secretaría General Técnica de Seguridad y Movilidad | 2/07/2009 | --- |
| 26. | Atención al Turista Extranjero | 22-10-2009 | --- |
| 27. | Programa de visitas guiadas Descubre Madrid | 22-10-2009 | --- |
| 28. | Calidad del Aire | 17-12-2009 | --- |

(*) Pendiente de elaboración al cerrarse este Informe. Ver Anexo

Las unidades que han evaluado su Carta, han elaborado su **Informe Anual de Evaluación** y han incorporado al texto de la Carta los cambios necesarios. Principalmente se han incorporado cambios en los indicadores inicialmente establecidos para la medición de los compromisos (se han eliminado, sustituido o modificado) y algunas unidades han establecido compromisos más ambiciosos. (En el apartado 2 de este Informe y para cada una de las Cartas aprobadas, se reflejan estos cambios).

El seguimiento de los indicadores y la evaluación de las Cartas de Servicios cobra especial relevancia en dos momentos. Primero, a la hora de elaborarse la Memoria de Cumplimiento de los Objetivos Presupuestarios, pues es obligatorio que cada órgano directivo responsable incorpore a la correspondiente Memoria los resultados de sus Cartas de Servicios (artículo 10 del Acuerdo de Cartas y artículo 11.2 del Código de Buenas Prácticas Administrativas)

Y segundo, al elaborarse este Informe y la Memoria anual del Observatorio. Según el artículo 11.5 del Código de Buenos Prácticas Administrativas, se realizará, con una periodicidad al menos anual, una evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios que se comunicará a través del Observatorio de la Ciudad en el sitio Web del Ayuntamiento de Madrid. En el momento de elaborarse ambos documentos, es importante tener al día el seguimiento de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos de las Cartas, puesto que sus datos se recogen en dicha Memoria.

Puesto que se trata de documentos públicos dirigidos a la ciudadanía, para su mayor conocimiento y accesibilidad, las Cartas de Servicios son **difundidas** a través de la página web municipal, la Intranet municipal AYRE y el resto de canales establecidos de atención al ciudadano, pudiendo la unidad responsable de cada carta, llevar a cabo las acciones divulgativas que estime más convenientes y eficaces.



Aunque desde la aprobación de la primera Cartas de Servicios en 2006, todas las Cartas aprobadas se han ido publicando en la página web municipal munimadrid.es, es en enero de 2009 cuando se publica en munimadrid.es el **especial informativo Cartas de Servicios**. Las principales características del sitio web definido son la facilidad, pluralidad e inmediatez de acceso; el alto grado de navegabilidad; y la disponibilidad de información variada sobre Cartas de Servicios, tanto a nivel general (definición, normativa, metodología, etc.), como otro tipo de información (enlaces a otros sitios interesantes, acceso al servicio de sugerencias y reclamaciones, etc.); la publicación de las

Cartas de Servicios aprobadas en diversos formatos y el acceso a los datos resultantes de las mediciones de los indicadores asociados al cumplimiento de cada uno de los compromisos recogidos en las Cartas.



Accesibilidad · Ayuda · Mapa web · Contactar

INICIO | EL AYUNTAMIENTO | TRÁMITES

CARTAS DE SERVICIOS

Está en: Inicio > Buscador Avanzado > Cartas de Servicios

- Definición
- Relación de Cartas de Servicios
- Contenido y estructura
- Elaboración y gestión
- Seguimiento de los Compromisos de Calidad
- Galería de imágenes
- Normativa

Definición

Relación de Cartas de Servicios
 Clasificación alfabética de las Cartas de Servicios.

Contenido y estructura

Elaboración y gestión

Información relacionada

- Modernización 2003-2007 (6 Mbytes pdf)
- Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid (5 Mbytes pdf)

Documentación asociada

- Metodología de elaboración de Cartas de Servicios (4 Mbytes pdf)

Según el artículo 11.4 del Código de Buenos Prácticas Administrativas, los ciudadanos podrán realizar el seguimiento de los indicadores establecidos para medir el grado de cumplimiento de los compromisos relacionados en las cartas de servicios a través del sitio Web del Ayuntamiento de Madrid.

Por último destacar en relación con el Sistema de Cartas de Servicios que por segundo año se organiza en 2009 una **Jornada de Intercambio de Experiencias** en esta materia. Este año con la Jornada se pretende hacer un balance del camino recorrido en el Proyecto de Cartas, intercambiar experiencias y compartir el interés común por alcanzar niveles cada vez mayores de calidad y de excelencia en la atención a los ciudadanos de Madrid.

Cartas de Servicios por Áreas de Acción

| Áreas de Acción | CS aprobadas | Áreas de Acción | CS aprobadas |
|------------------------------------|--------------|-----------------------------|--------------|
| Cultura | 1 | Relación con la Ciudadanía | 3 |
| Deportes | 4 | Salud | 3 |
| Desarrollo Económico y Tecnológico | 1 | Seguridad y Emergencias | 4 |
| Empleo | 1 | Servicios Sociales | 1 |
| Medio Ambiente | 1 | Turismo | 3 |
| Movilidad y Transportes | 1 | Administración de la Ciudad | 4 |

Cultura

En el ámbito de este Área de Acción “Cultura”, el 16 de abril de 2009 se aprueba por la Junta de Gobierno la **Carta de Servicios de la Red de Bibliotecas Municipales**, Carta que se evalúa por primera vez el 26 de mayo de 2010, tras cumplir su año de vigencia.

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

Fecha de aprobación: 16 de abril de 2009
 Fecha Evaluación 2009: 26 de mayo de 2010

La Red de Bibliotecas Públicas Municipales es un **servicio público** dependiente de la Dirección General de Archivos, Museos y Bibliotecas del Área de Gobierno de Las Artes, integrado por unos servicios centrales y las Bibliotecas, junto a módulos de extensión bibliotecaria en el metro –Bibliometro- o en otros locales de acceso público –Bibliored-, cuyo fin último es satisfacer las necesidades y demandas de información, educación y ocio de la comunidad, así como garantizar el acceso libre y gratuito de toda la ciudadanía a dichos servicios.

Esta Red de Bibliotecas Públicas Municipales del Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de la ciudadanía una amplia gama de servicios, fondos bibliográficos y actividades encaminadas a promocionar la cultura, la lectura y el conocimiento. Estos **servicios** son: el préstamo gratuito (individual, colectivo o Institucional) de materiales (libros, fondos audiovisuales, música, juegos y programas de ordenador, revistas, cómic,...); la reserva de los ejemplares que no se encuentren disponibles; la consulta de diarios, boletines, revistas, visionado de audiovisuales y audición de CD's; la información y orientación bibliográfica; las desideratas (adquisición de fondos a petición de los usuarios y usuarias); el acceso gratuito a Internet; la formación de personal usuario; las actividades de difusión y animación a la lectura (cuentacuentos, talleres, clubs de lectura,...).

En la prestación de estos servicios, la Red de Bibliotecas Públicas Municipales se **compromete** a:

| | 2009 | |
|--|-------------|-------|
| | Estándar | Dato |
| Compromiso 1.- Disponer de instalaciones adecuadas al servicio que se presta, sin barreras arquitectónicas y con un equipamiento apropiado, moderno y funcional. El nivel de satisfacción debe alcanzar una puntuación media de 7, en una escala del 1 al 10. | | |
| Instalaciones de las Bibliotecas Públicas Municipales que cumplen los requisitos. | N.D. | 90 |
| Porcentaje de personas usuarias satisfechas con las instalaciones de las Bibliotecas Públicas Municipales. | N.D. | 90 |
| Puntuación media al ítem instalaciones de las Bibliotecas Públicas Municipales. | 7 | 7,43 |
| Compromiso 2.- Atender de forma personalizada con atención y respeto, utilizando un lenguaje claro y comprensible. El porcentaje de personas satisfechas con el trato será superior al 80%. | | |
| Porcentaje de personas satisfechas con el trato recibido en las Bibliotecas Públicas Municipales. | 80 | 99,30 |
| Quejas y reclamaciones relativas al trato recibido en las Bibliotecas Públicas Municipales. | N.D. | 90 |

| | 2009 | |
|--|----------|-------|
| | Estándar | Dato |
| Compromiso 3.- Ofrecer instalaciones, mobiliario, materiales, fondos y publicaciones en todas las Bibliotecas, adaptadas a los distintos grupos de edad de la población, contando con un área infantil/juvenil, y otra para personas adultas. | | |
| Porcentaje de población adulta que utiliza las Bibliotecas Públicas Municipales. | N.D. | 90 |
| Porcentaje de población de 0 a 14 años que utiliza las Bibliotecas Públicas Municipales. | N.D. | 90 |
| Compromiso 4.- Resolver las consultas de carácter general y las de carácter bibliográfico de forma inmediata. En aquellos casos que requieran una orientación más especializada, la respuesta se dará en un plazo máximo de 48 horas. | | |
| Porcentaje de población usuaria satisfecha con los plazos de orientación de las Bibliotecas Públicas Municipales. | N.D. | 90 |
| Sugerencias y reclamaciones con los plazos de orientación de las Bibliotecas Públicas Municipales. | N.D. | 90 |
| Compromiso 5.- El tiempo medio de espera en todas las Bibliotecas Públicas Municipales, para acceder al servicio de préstamo no superará los 10 minutos. | | |
| Porcentaje de población usuaria satisfecha con el tiempo de espera en las Bibliotecas Públicas Municipales. | N.D. | 90 |
| Sugerencias y reclamaciones por el tiempo de espera en las Bibliotecas Públicas Municipales. | N.D. | 90 |
| Tiempo medio de espera en todas las Bibliotecas Públicas Municipales, en minutos. | 10 | 0,50 |
| Compromiso 6.- Mantener la colección de documentos y fondos bibliográficos actualizados, renovándolos anualmente en al menos un 5%. | | |
| Porcentaje de fondos renovados anualmente en las Bibliotecas Públicas Municipales. | 5 | 3,95 |
| Porcentaje de población usuaria satisfecha con la actualización de los fondos de las Bibliotecas Públicas Municipales. | N.D. | 84 |
| Compromiso 7.- Mantener una colección actualizada de prensa y revistas de no menos de 75 títulos por Biblioteca, garantizando la continuidad en el servicio. | | |
| Suscripciones anuales por Biblioteca Pública Municipal. | 75 | 85,66 |
| Compromiso 8.- Renovar anualmente en al menos un 5% el fondo bibliográfico del servicio de extensión bibliotecaria. | | |
| Porcentaje de fondos renovados anualmente del servicio de extensión bibliotecaria de las Bibliotecas Públicas Municipales. | N.D. | 8,68 |
| Compromiso.- 09.- Mantener actualizada la información general y de interés, en la Web de Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid. | | |
| Porcentaje de población usuaria satisfecha con la web de las Bibliotecas Públicas Municipales. | N.D. | 100 |
| Sugerencias y reclamaciones relativas a la web de las Bibliotecas Públicas Municipales. | N.D. | 0 |
| Compromiso 10.- Programar anualmente, de forma continua más de 200 actividades de difusión y animación a la lectura, y de formación a los usuarios/-as, dirigidas a los distintos grupos de edad. | | |
| Actividades realizadas anualmente en las Bibliotecas Públicas Municipales. | N.D. | 1.989 |

| | 2009 | |
|---|-------------|--------|
| | Estándar | Dato |
| Participantes en las actividades de las Bibliotecas Públicas Municipales. | N.D. | 69.490 |
| Compromiso 11.- Dar continuidad al programa de accesibilidad en Bibliotecas, para personas con alguna discapacidad, de forma que al menos un 25% de los cuentacuentos dispongan de la presencia de alguien conocedor del Lenguaje de Signos en Español (LSE); haya presencia de conocedores del LSE en horario de tarde, al menos en un 20% de las Bibliotecas, y aumente el fondo bibliográfico y audiovisual adaptado a personas con algún tipo de discapacidad sensorial. | | |
| Porcentaje de actividades adaptadas en las Bibliotecas Públicas Municipales. | N.D. | 46,95 |
| Porcentaje de población usuaria satisfecha con la presencia de conocedores LSE en las Bibliotecas Públicas Municipales. | N.D. | 94,50 |
| Porcentaje de población usuaria satisfecha con las actividades adaptadas de las Bibliotecas Públicas Municipales. | N.D. | 97,59 |
| Compromiso.- 12.- Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados por las Bibliotecas Públicas Municipales, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. | | |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas en 15 días o menos por las Bibliotecas Públicas Municipales. | N.D. | 55 |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas entre 16 días y 3 meses por Bibliotecas Públicas Municipales. | N.D. | 45 |
| Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por las Bibliotecas Públicas Municipales. | N.D. | 95 |

N.D. No Determinado

Deporte

En los últimos años se ha producido un considerable incremento de la demanda tanto de servicios como de infraestructuras deportivas, dada la mayor conciencia ciudadana de la práctica deportiva como forma de mantenimiento de la salud, de mejora de la calidad de vida y de integración social del individuo. Por este motivo, el Ayuntamiento se preocupa por mejorar la **calidad** de las instalaciones deportivas, distribuidas por los distintos Distritos de Madrid, y de la diversidad de servicios deportivos prestados.

Este compromiso con la calidad se manifiesta en que el Área de Acción “Deporte” cuenta en la actualidad con **cuatro Cartas de Servicios**: una Carta de Servicios marco que recoge aquellos aspectos generales en materia de Deporte, la **Carta de Servicios de los Servicios Deportivos del Ayuntamiento de Madrid**, aprobada el 20 de julio de 2006, y 3 Cartas de Servicios específicas de cada uno de los principales servicios: la **Carta de Servicios de Clases y Escuelas Deportivas**, la **Carta de Servicios de las Actividades de Competición Deportiva**, y la **Carta de Servicios de Medicina Deportiva**, aprobadas las tres el 26 de octubre de 2006.

En la elaboración y evaluación de dichas Cartas han intervenido tanto la Dirección General de Deportes, como la Dirección General de Coordinación Territorial y los Distritos, responsables en muchos casos de la prestación del servicio.

Carta de Servicios de los Servicios Deportivos

Fecha de aprobación: 18 de mayo de 2006
 Fecha Evaluación 2009: 30 de marzo de 2010

Los servicios deportivos prestados por el Ayuntamiento y recogidos en la Carta de Servicios son: ■ diseñar, organizar e impartir clases para la práctica de la actividad física y el aprendizaje y perfeccionamiento del deporte; ■ facilitar la utilización de las instalaciones deportivas municipales; ■ diseñar y organizar torneos y competiciones deportivas; ■ diseñar, organizar y promover actividades deportivo-recreativas; ■ atender a entidades deportivas a través de ayudas, subvenciones y cesión de instalaciones; ■ atender a centros educativos; y ■ ofrecer asistencia medico-deportiva.

La **Carta de Servicios de los Servicios Deportivos del Ayuntamiento de Madrid** se aprobó por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 18 de mayo de 2006, fue evaluada por primera vez en diciembre de 2007, la segunda evaluación se realizó el 19 de mayo de 2009 y la tercera evaluación se realizó en marzo de 2010; con esto la Dirección General de Deportes y los Distritos manifiestan nuevamente su compromiso con la calidad y la mejora continua de sus servicios.

Los compromisos de calidad aprobados y sus indicadores asociados son:

| | 2006 | | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|---|----------|------|----------|------|----------|------|----------|------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Compromiso I.- Se incrementará la red de Instalaciones Deportivas Municipales existentes teniendo en cuenta el crecimiento de la ciudad. | | | | | | | | |
| Centros Deportivos de titularidad municipal puestos a disposición de la ciudadanía. | 58 | 60 | 60 | 62 | 62 | 66 | 66 | 67 |

| | 2006 | | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|---|-------------|--------|-------------|--------|-------------|--------|-------------|------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Instalaciones Deportivas Básicas de acceso controlado puestas a disposición del ciudadano. | N.D. | D.N.D. | N.D. | D.N.D. | N.D. | D.N.D. | N.D. | 84 |
| Instalaciones Deportivas Básicas de acceso libre puestas a disposición de la ciudadanía. | N.D. | 417 | N.D. | 417 | N.D. | 417 | N.D. | 351 |
| Nuevos Centros Deportivos Municipales abiertos cada 4 años. Eliminado Evaluación 2009 | N.D. | 2 | N.D. | 2 | N.D. | 5 | N.D. | 9 |
| Unidades deportivas puestas a disposición de los ciudadanos. Nuevo Evaluación 2009 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Superficie deportiva puesta a disposición de los ciudadanos. Nuevo Evaluación 2009 | - | - | - | - | - | - | - | - |

Compromiso 2.- Se mejorarán anualmente las instalaciones deportivas existentes y sus equipamientos tanto con carácter general para satisfacer la demanda de los ciudadanos, como con el objetivo de seguir mejorando su grado de accesibilidad. La valoración media de la satisfacción de los usuarios con los Centros Deportivos y sus equipamientos será superior a 6,5 puntos en una escala de 1 a 10.

| | | | | | | | | |
|--|-------------|------------|-------------|------------|-------------|-----------|-------------|-------------|
| Inversión realizada en la mejora de Centros Deportivos. | N.D. | 33.741.770 | N.D. | 15.798.856 | N.D. | 7.615.504 | N.D. | 534.278.904 |
| Porcentaje de Centros Deportivos Municipales que han acometido algún tipo de mejora. | N.D. | 100 | N.D. | 100 | N.D. | 100 | N.D. | 100 |
| Valoración media de la satisfacción con los Centros Deportivos y sus equipamientos. Nuevo Evaluación 2009. (6,5) | - | - | - | - | - | - | - | - |

Compromiso 3.- Se prestarán los Servicios Deportivos Municipales con amplios horarios y adaptados a las necesidades de los usuarios. La valoración media de la satisfacción de los usuarios con los horarios de los Centros Deportivos será superior a 6,5 puntos en una escala de 1 a 10.

| | | | | | | | | |
|--|-------------|--------|-------------|-------|-------------|-------|-------------|-------|
| Clases infantiles organizadas en horario de tarde en los Centros Deportivos Municipales. | N.D. | D.N.C. | N.D. | 2.457 | N.D. | 1.972 | N.D. | 2.377 |
| Clases para mayores programadas en horario de mañana en los Centros Deportivos Municipales. | N.D. | D.N.C. | N.D. | 446 | N.D. | 459 | N.D. | 595 |
| Fines de semana en los que se celebran torneos o actividades de promoción deportiva. | 40 | 42 | 40 | 42 | 40 | 42 | 40 | 42 |
| Tiempo medio diario de apertura a los ciudadanos de los Centros Deportivos Municipales. | 12 | 13 | 12 | 13 | 12 | 13 | 12 | 13 |
| Tiempo medio diario de atención médico-deportiva. | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 8 | 4 | 8 |
| Valoración media de la satisfacción con los horarios de los Centros Deportivos. Nuevo Evaluación 2009. (6,5) | - | - | - | - | - | - | - | - |

Compromiso 4.- Los servicios deportivos se prestarán por un personal debidamente cualificado y profesional que recibirá formación continua de reciclaje, para lo cual se les facilitará el acceso tanto a cursos organizados como a acciones formativas específicas. La valoración media de la satisfacción de los usuarios con la atención y disposición del personal de los Centros Deportivos será superior a 6,5 puntos en una escala de 1 a 10.

| | | | | | | | | |
|---|-------------|----|-------------|----|-------------|----|-------------|----|
| Cursos y/o acciones formativas programados para todo el personal de los Centros Deportivos Municipales. (Personal sanitario). | N.D. | 6 | N.D. | 48 | N.D. | 50 | N.D. | 6 |
| Cursos y/o acciones formativas programados para todo el personal de los Centros Deportivos Municipales. | N.D. | 46 | N.D. | 39 | N.D. | 54 | N.D. | 20 |

| | 2006 | | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|---|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|-----------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| (Personal técnico deportivo). | | | | | | | | |
| Cursos y/o acciones formativas programados para todo el personal de los Centros Deportivos Municipales. (Acciones formativas de actualización y reciclaje). | N.D. | 100 | N.D. | 52 | N.D. | 0. | N.D. | 16 |
| Cursos y/o acciones formativas programados para todo el personal de los Centros Deportivos Municipales. (TOTAL) | N.D. | 152 | N.D. | 139 | N.D. | 104 | N.D. | 42 |
| Médicos y ATS formados en los Centros Deportivos. Nuevo Evaluación 2008 | - | - | - | - | - | - | N.D. | 351 |
| Técnicos Deportivos formados en los Centros Deportivos. Nuevo Evaluación 2008 | - | - | - | - | - | - | N.D. | 579 |
| Valoración media de la satisfacción con la atención y disposición del personal de los Centros Deportivos. Nuevo Evaluación 2009. (6,5) | - | - | - | - | - | - | - | - |

Compromiso 5.- Se adaptará la oferta de servicios deportivos municipales a los distintos grupos de población. La valoración media de la satisfacción de los usuarios con la oferta de actividades de los Centros Deportivos será superior a 7 puntos en una escala de 1 a 10.

| | | | | | | | | | |
|--|----------|-------------|--------|-------------|--------|-------------|--------|-------------|--------|
| Actividades de promoción deportivo-recreativas ofertadas por grupo de edad. | Infantil | N.D. | 8 | N.D. | 8 | N.D. | 9 | N.D. | 11 |
| | Jóvenes | | 10 | | 10 | | 10 | | 7 |
| | Adultos | | 6 | | 6 | | 10 | | 7 |
| | Mayores | | 5 | | 5 | | 8 | | 5 |
| Actividades deportivas ofertadas para discapacitados . | | N.D. | 7 | N.D. | 7 | N.D. | 7 | N.D. | 11 |
| Clases (actividades deportivas dirigidas) ofertadas para cada grupo de edad en los Centros Deportivos Municipales. (Infantil). | Infantil | N.D. | D.N.C. | N.D. | 2.277 | N.D. | 2.718 | N.D. | 3.809 |
| | Jóvenes | | | | 115 | | 129 | | 213 |
| | Adultos | | | | 2.942 | | 2.929 | | 4.285 |
| | Mayores | | | | 435 | | 420 | | 615 |
| Participantes en torneos y competiciones deportivas por grupo de edad. | Infantil | N.D. | 81.501 | N.D. | 43.646 | N.D. | 43.912 | N.D. | 14.257 |
| | Jóvenes | | 7.921 | | 11.198 | | 11.616 | | 8.859 |
| | Adultos | | 82.909 | | 46.433 | | 76.777 | | 84.557 |
| | Mayores | | 121 | | 0 | | 0 | | 461 |
| | Benjamín | | D.N.C. | | D.N.C. | | D.N.C. | | 19.972 |
| | Alevín | | D.N.C. | | D.N.C. | | D.N.C. | | 22.523 |
| | Cadete | | D.N.C. | | D.N.C. | | D.N.C. | | 9.961 |
| Plazas ocupadas en las clases y escuelas | Infantil | N.D. | 23.960 | N.D. | 37.387 | N.D. | 39.161 | N.D. | 44.624 |

| | | 2006 | | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|--|----------|-------------|--------|-------------|--------|-------------|--------|-------------|--------|
| | | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| deportivas por grupo de edad. | Jóvenes | | 964 | | 1.227 | | 1.147 | | 2.254 |
| | Adultos | | 38.242 | | 44.411 | | 43.260 | | 51.709 |
| | Mayores | | 6.100 | | 6.290 | | 6.465 | | 8.260 |
| Plazas ofertadas en clases y escuelas deportivas, por grupo de edad. | Infantil | | 27.333 | | 46.140 | | 48.041 | | 52.372 |
| | Jóvenes | N.D. | 1.457 | N.D. | 2.064 | N.D. | 2.124 | N.D. | 3.696 |
| | Adultos | | 50.442 | | 62.216 | | 61.867 | | 69.545 |
| | Mayores | | 7.732 | | 7.929 | | 8.141 | | 10.302 |
| Servicios de Medicina Deportiva prestados por grupos de edad. | Infantil | | 874 | | 932 | | 1.007 | | 1.230 |
| | Jóvenes | N.D. | 374 | N.D. | 407 | N.D. | 333 | N.D. | 359 |
| | Adultos | | 12.533 | | 14.205 | | 12.733 | | 12.873 |
| | Mayores | | 1.491 | | 1.878 | | 1.862 | | 1.976 |
| Torneos y competiciones deportivas ofertados por grupo de edad. | Cadete | | 3 | | 2 | | 2 | | 3 |
| | Jóvenes | | 2 | | 2 | | 2 | | 3 |
| | Adultos | | 3 | | 2 | | 2 | | 3 |
| | Mayores | N.D. | 1 | N.D. | 0 | N.D. | 0 | N.D. | 2 |
| | Benjamín | | 3 | | 3 | | 3 | | 3 |
| | Alevín | | 3 | | 3 | | 3 | | 3 |
| | Infantil | | 3 | | 3 | | 3 | | 3 |
| Valoración media de la satisfacción con la oferta de actividades de los Centros Deportivos. Nuevo Evaluación 2009 | | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Compromiso 6.- Se informará sobre los Servicios Deportivos Municipales a través de al menos 5 medios diferentes. | | | | | | | | | |
| Medios a través de los cuales se informa al ciudadano de los Servicios Deportivos Municipales. | | 5 | 9 | 5 | 9 | 5 | 8 | 5 | 8 |
| Compromiso 7.- Los Servicios Deportivos estarán organizados al inicio de la temporada, de manera que se respeten los programas establecidos en más de un 90 %. | | | | | | | | | |
| Porcentaje de programas de clases y escuelas deportivas que no se han modificado. | | 90% | 96 | 90% | 98 | 90% | 98 | 90% | 97 |
| Porcentaje de programas de actividades deportivo-recreativas que no se han modificado. | | 90% | 96 | 90% | 99 | 90% | 99 | 90% | 96 |
| Porcentaje de programas de competiciones y torneos deportivos que no se han modificado. | | 90% | 96 | 90% | 96 | 90% | 96 | 90% | 97 |
| Porcentaje de programas (clases y escuelas deportivas, competiciones y torneos deportivos, actividades deportivo-recreativas) de Servicios Deportivos que no se han modificado. (TOTAL). | | 90% | 96 | 90% | 97,7 | 90% | 97,7 | 90% | 97 |

| | 2006 | | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|---|----------|-------|----------|-------|----------|-------|----------|------------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Compromiso 8.- Se fomentará la integración de buenas prácticas medioambientales y de sostenibilidad en la organización y gestión de eventos deportivos; la promoción de valores y buenas prácticas medioambientales entre los usuarios, empleados y entidades deportivas; y la integración de criterios medioambientales en el diseño y construcción de nuevas instalaciones deportivas. Nuevo Evaluación 2008 | | | | | | | | |
| Cursos o acciones informativas impartidas a los empleados de los Centros Deportivos Municipales para la promoción de valores y buenas prácticas medioambientales. Nuevo Evaluación 2008 | - | - | - | - | - | - | N.D. | 6 |
| Cursos o acciones informativas impartidas a los usuarios de los Centros Deportivos Municipales para la promoción de valores y buenas prácticas medioambientales. Nuevo Evaluación 2008 | - | - | - | - | - | - | N.D. | 19 |
| Eventos deportivos en los que se han realizado acciones de buenas prácticas medioambientales y de sostenibilidad. Nuevo Evaluación 2008 | - | - | - | - | - | - | N.D. | 4 |
| Instalaciones Deportivas en las que se han instalado sistemas con energías alternativas. Nuevo Evaluación 2008 | - | - | - | - | - | - | N.D. | 12 |
| Compromiso 9.- Se controlará el uso de las energías tradicionales en todos los Centros Deportivos Municipales. Nuevo Evaluación 2008 | | | | | | | | |
| Consumo de agua en los Centros Deportivos Municipales. Nuevo Evaluación 2008 | - | - | - | - | - | - | N.D. | 1.310.403 |
| Consumo de electricidad en los Centros Deportivos Municipales. Nuevo Evaluación 2008 | - | - | - | - | - | - | N.D. | 18.711.444 |
| Consumo de gas en los Centros Deportivos Municipales. Nuevo Evaluación 2008 | - | - | - | - | - | - | N.D. | 29.966.634 |
| Consumo de gasóleo en los Centros Deportivos Municipales. Nuevo Evaluación 2008 | - | - | - | - | - | - | N.D. | 2.781.309 |
| Compromiso 10.- Se prestarán unos servicios deportivos de calidad de modo que el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios deportivos prestados será de bueno o muy bueno. Nuevo Evaluación 2009 | | | | | | | | |
| Porcentaje de ciudadanos bastante o muy satisfechos con los servicios deportivos que se prestan. Nuevo Evaluación 2009 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Compromiso 11.- Las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los Servicios Deportivos se tramitarán y contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del Servicio. El 50% de las sugerencias y reclamaciones tramitadas se contestarán en menos de 15 días. | | | | | | | | |
| Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los Servicios Deportivos prestados. (Uso libre de instalaciones deportivas) | N.D. | 1.219 | N.D. | 1.820 | N.D. | 1.896 | N.D. | 2.735 |
| Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los Servicios Deportivos prestados. (Clases y escuelas deportivas) | N.D. | 387 | N.D. | 422 | N.D. | 730 | N.D. | 980 |
| Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los Servicios Deportivos prestados. (Actividades de promoción y competición deportiva) | N.D. | 155 | N.D. | 369 | N.D. | 76 | N.D. | 312 |
| Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los Servicios Deportivos prestados. | N.D. | 174 | N.D. | 26 | N.D. | 14 | N.D. | 28 |

| | 2006 | | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|---|-------------|-------|-------------|-------|-------------|-------|-------------|-------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| (Medicina deportiva) | | | | | | | | |
| Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los Servicios Deportivos prestados. (TOTAL) | N.D. | 1.935 | N.D. | 2.637 | N.D. | 2.716 | N.D. | 4.223 |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los Servicios Deportivos contestadas en 15 días o menos. Nuevo Evaluación 2007 | - | - | 50 | 39,66 | 50 | 31,97 | 50 | 39,10 |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los Servicios Deportivos contestadas entre 16 días y 3 meses. Nuevo Evaluación 2007 | - | - | 50 | 53,63 | 50 | 59,75 | 50 | 50,10 |

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

Carta de Servicios de Clases y Escuelas Deportivas

Fecha de aprobación: 26 de octubre de 2006

Fecha Evaluación 2009: 30 de marzo de 2010

El servicio de clases y escuelas para la práctica de la actividad física y el aprendizaje y perfeccionamiento del deporte, comporta los siguientes servicios: planificación (análisis, diseño, programación, desarrollo y valoración) de las clases y escuelas para toda la temporada; información sobre las clases y escuelas ofertadas, realización de las pruebas de nivel, en su caso, e inscripción; impartición de las clases conforme a la planificación realizada; mantenimiento de instalaciones y dotación del material deportivo necesario para el adecuado desarrollo de la actividad; y planificación y organización de la formación continua del personal docente.

La Carta de Servicios de Clases y Escuelas Deportivas, fue aprobada en la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 26 de octubre de 2006, fue evaluada por primera vez en diciembre de 2007, la segunda evaluación se realizó el 19 de mayo de 2009 y la tercera evaluación se realizó en marzo de 2010.

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

| | 2006 | | 2007 | | 2008 | | 2009 | | |
|--|----------|-------------|----------|-------------|----------|-------------|----------|-------------|-------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | |
| Compromiso I.- La oferta de Clases y Escuelas Deportivas se adaptará para alcanzar la máxima cobertura posible, procurando un equilibrio entre los grupos de edad (infantil, juvenil, adultos y mayores), lo que significa que los grupos tendrán índices de ocupación semejantes. La valoración media de la satisfacción de los usuarios con el contenido técnico y la variedad y amenidad de las clases será superior a 7 puntos en una escala de 1 a 10. | | | | | | | | | |
| Índice de ocupación de Clases y Escuelas Deportivas por grupos de edad. | Infantil | 87,65 | | 81,03 | | 81,52 | | 85,21 | |
| | Jóvenes | N.D. | 66,16 | N.D. | 59,45 | N.D. | 54 | N.D. | 60,98 |
| | Adultos | | 75,81 | | 71,38 | | 69,92 | | 74,35 |

| | 2006 | | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|---|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Mayores | | 78,89 | | 79,33 | | 79,41 | | 80,18 |
| Índice de ocupación de Clases y Escuelas Deportivas por grupos de edad. (Discapitados). | N.D. | 84,95 | N.D. | 60,10 | N.D. | 59,53 | N.D. | 76 |
| Valoración media de la satisfacción con el contenido técnico de las clases del servicio de Clases y Escuelas Deportivas. Nuevo Evaluación 2009 (7) | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Valoración media de la satisfacción con la variedad y amenidad de las clases del servicio de Clases y Escuelas Deportivas. Nuevo Evaluación 2009 (7) | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Compromiso 2.- Se ofrecerá, al menos, un grupo de actividad acuática para discapitados por Centro Deportivo con piscina climatizada. | | | | | | | | |
| Grupos de actividad acuática específicos para discapitados (físicos) en las Clases y Escuelas Deportivas. | N.D. | 72 | N.D. | 117 | N.D. | 117 | N.D. | 138 |
| Compromiso 3.- Para la impartición de las clases y escuelas deportivas se dispondrá de material didáctico-deportivo suficiente, actualizado y renovado con frecuencia. La valoración media de la satisfacción de los usuarios con el material deportivo superará los 6,5 puntos en una escala de 1 a 10. | | | | | | | | |
| Gasto anual en material didáctico - deportivo fungible (capítulo 2). Eliminado Evaluación 2009 | N.D. | 1.472.451 | N.D. | 1.615.240 | N.D. | 1.426.305 | N.D. | 1.495.048 |
| Valoración media de la satisfacción con la cantidad de material deportivo del servicio de Clases y Escuelas Deportivas. Nuevo Evaluación 2009 (6,5) | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Valoración media de la satisfacción con el estado del material deportivo del servicio de Clases y Escuelas Deportivas. Nuevo Evaluación 2009 (6,5) | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Compromiso 4.- En los Centros Deportivos, el número de alumnos por clase o escuela deportiva dependerá de la modalidad deportiva correspondiente, grupo de edad, nivel y espacio donde se imparte. La valoración media de la satisfacción de los usuarios con el número de personas que componen los grupos superará los 6,5 puntos en una escala de 1 a 10. | | | | | | | | |
| Porcentaje de Clases o Escuelas Deportivas en los que se supera el número de alumnos establecido por la Dirección General de Deportes. | N.D. | 9 | N.D. | 9,41 | N.D. | 22 | N.D. | 7,58 |
| Valoración media de la satisfacción con el número de personas que componen los grupos del servicio de Clases y Escuelas Deportivas. Nuevo Evaluación 2009 (6,5) | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Compromiso 5.- Cuando quede una plaza libre para una Clase o Escuela Deportiva, se publicará en la lista mensual de vacantes, en los paneles informativos del Centro Deportivo, para que los interesados puedan realizar la inscripción antes del primer día de clase de la siguiente mensualidad. | | | | | | | | |

| | | 2006 | | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|--|----------------|----------|--------|----------|--------|----------|--------|----------|--------|
| | | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Plazas vacantes puestas a disposición de los ciudadanos por grupos de población en Clases y Escuelas Deportivas. | Infantil | | 3.373 | | 8.753 | | 8.880 | | 7.748 |
| | Jóvenes | | 493 | | 837 | | 977 | | 1.442 |
| | Adultos | N.D. | 12.200 | N.D. | 17.805 | N.D. | 18.607 | N.D. | 17.836 |
| | Mayores | | 1.632 | | 1.639 | | 1.676 | | 2.024 |
| | Discapacitados | | 43 | | 159 | | 155 | | 17 |

Compromiso 6.- Las clases y escuelas deportivas tendrán una duración de 30, 45 o 60 minutos dependiendo de la modalidad deportiva correspondiente, grupo de edad y nivel empezarán y terminarán puntualmente. Si una clase tuviera que ser suspendida por causas imputables al Centro Deportivo, se obtendrá algún tipo de contrapartida (disfrute de la clase en otro momento, disfrute de una clase alternativa, etc). La valoración media de la satisfacción de los usuarios con la duración de las clases y escuelas deportivas y con su puntualidad superará los 7 puntos en una escala de 1 a 10.

| | | | | | | | | |
|---|----|----|----|----|----|----|----|----|
| Porcentaje de programas de Clases y Escuelas Deportivas que no han sufrido modificaciones o suspensiones al horario o programa. | 90 | 96 | 90 | 98 | 90 | 98 | 90 | 98 |
| Valoración media de la satisfacción con la puntualidad en Clases y Escuelas Deportivas. Nuevo Evaluación 2009 (7) | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Valoración media de la satisfacción con la duración de las Clases y Escuelas Deportivas. Nuevo Evaluación 2009 (7) | - | - | - | - | - | - | - | - |

Compromiso 7.- Las clases y escuelas deportivas se impartirán por un profesorado cualificado y profesional que proporcionará un trato amable y cortés, motivará y estimulará a los alumnos y cumplirá los objetivos marcados para las distintas actividades formativas impartidas. La valoración media de la satisfacción de los usuarios con el profesorado de los Centros Deportivos será superior a 7 puntos en una escala de 1 a 10.

Nuevo Evaluación 2009

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Valoración media de la satisfacción con el trato y disposición de los profesores de las clases y escuelas deportivas. Nuevo Evaluación 2009 (7) | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Valoración media de la satisfacción con la motivación y estímulo dado por los profesores de clases y escuelas deportivas. Nuevo Evaluación 2009 (7) | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Valoración media de la satisfacción con el cumplimiento de objetivos formativos de las clases y escuelas deportivas. Nuevo Evaluación 2009 (7) | - | - | - | - | - | - | - | - |

Compromiso 8.- En todos los Centros Deportivos en los que se impartan clases de natación y durante las horas de clase, se dispondrá de personal sanitario y/o experto en primeros auxilios, para la prevención y tratamiento adecuado de accidentes. Se programarán anualmente cursos y/o acciones formativas de actualización y reciclaje dirigidos a estos colectivos.

| | | | | | | | | |
|---|-----|-----|-----|----|-----|----|-----|---|
| Cursos y acciones formativas en las técnicas de prevención y tratamiento de accidentes para el personal sanitario y /o expertos en primeros | N.D | 100 | N.D | 52 | N.D | 35 | N.D | 5 |
|---|-----|-----|-----|----|-----|----|-----|---|

| | 2006 | | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|--|----------|------|----------|------|----------|------|----------|-------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| auxilios de los Centros Deportivos Municipales. | | | | | | | | |
| Compromiso9.- Se prestarán unos servicios de calidad de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con los servicios de clases y escuelas deportivas será superior a 7 puntos en una escala de 1 a 10. Nuevo Evaluación 2009 | | | | | | | | |
| Valoración media de la satisfacción con los servicios de clases y escuelas deportivas. Nuevo Evaluación 2009 (7) | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Compromiso.- 10.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a las Clases y Escuelas Deportivas, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del Servicio. El 50% de las sugerencias y reclamaciones tramitadas se contestarán en menos de 15 días. | | | | | | | | |
| Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a Clases y Escuelas Deportivas. | N.D | 387 | N.D | 422 | N.D | 730 | N.D | 999 |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a Clases y Escuelas Deportivas contestadas en 15 o menos días. | - | - | - | - | - | - | 50 | 35,80 |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a Clases y Escuelas Deportivas contestadas entre 16 días y 3 meses. | - | - | - | - | - | - | 50 | 50,40 |

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

Carta de Servicios de las Actividades de Competición Deportiva

Fecha de aprobación: 26 de octubre de 2006

Fecha Evaluación 2009: 30 de marzo de 2010

Los **servicios** que integran las **Actividades de Competición Deportiva** del Ayuntamiento de Madrid y que se recogen en su Carta de Servicios son: la planificación de la actividad de competición deportiva (análisis, diseño, programación, desarrollo y valoración); la difusión de la actividad; la gestión de las inscripciones y publicación del calendario, en su caso; la celebración de la actividad; y la publicación de los resultados.

La Carta de Servicios de las Actividades de Competición Deportiva, fue aprobada en la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 26 de octubre de 2006, fue evaluada por primera vez en diciembre de 2007, la segunda evaluación se realizó el 19 de mayo de 2009 y la tercera evaluación se realizó en marzo de 2010.

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

| | 2006 | | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|--|----------|------|----------|------|----------|------|----------|------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| | | | | | | | | |

| | 2006 | | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|--|------------|------|------------|------|------------|------|------------|------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Compromiso 1.- Todas las Actividades de Competición Deportiva Municipales y de Distritos serán publicitadas en munimadrid.es. | | | | | | | | |
| Porcentaje de torneos y competiciones deportivas cuyos resultados son publicitados en la web. | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Porcentaje de torneos y competiciones deportivas publicitadas en la web. | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Compromiso 2.- Las actividades de competición deportiva serán organizadas por un equipo humano de larga experiencia y profesionalidad, con amplios conocimientos en planificación y en las diferentes modalidades deportivas, de manera que se garantiza su correcta organización, evitando las quejas respecto a su desarrollo, siendo estas inferiores a 5 por cada 1.000 usos. La valoración media de la satisfacción de los usuarios con el desarrollo y organización de las competiciones deportivas será superior a 7 puntos en una escala de 1 a 10. | | | | | | | | |
| Quejas y reclamaciones relativas a la organización y desarrollo de las Actividades de Competición Deportiva por cada 1.000 usos. | N.D | 0,11 | N.D | 0,27 | N.D | 0,04 | N.D | 0,24 |
| Valoración media de la satisfacción con el desarrollo y organización de las Competiciones Deportivas. Nuevo Evaluación 2009 (7) | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Compromiso 3.- Las instalaciones en las que se celebrarán las actividades de competición deportiva, serán seleccionadas teniendo en cuenta sus características (cerramiento, vestuarios, iluminación, estado de pavimento, entorno, etc.) entre las que reúnan las condiciones más adecuadas del Distrito. La valoración media de la satisfacción de los usuarios con las instalaciones deportivas utilizadas en las actividades de competición será superior a 7 puntos en una escala de 1 a 10. | | | | | | | | |
| Instalaciones utilizadas para las Actividades de Competición Deportiva según su titularidad (Centros Deportivos) | N.D | 73 | N.D | 44 | N.D | 44 | N.D | 54 |
| Instalaciones utilizadas para las Actividades de Competición Deportiva según su titularidad (Instalaciones deportivas básicas) | N.D | 90 | N.D | 83 | N.D | 84 | N.D | 79 |
| Instalaciones utilizadas para las Actividades de Competición Deportiva según su titularidad (Centros escolares públicos o concertados) | N.D | 105 | N.D | 100 | N.D | 70 | N.D | 82 |
| Instalaciones utilizadas para las Actividades de Competición Deportiva según su titularidad (Centros escolares privados) | N.D | 12 | N.D | 10 | N.D | 33 | N.D | 39 |
| Instalaciones utilizadas para las Actividades de Competición Deportiva según su titularidad (Instalaciones deportivas privadas) | N.D | 4 | N.D | 6 | N.D | 7 | N.D | 1 |
| Instalaciones utilizadas para las Actividades de Competición Deportiva según su titularidad (Parques, vías públicas.) | N.D | 6 | N.D | 1 | N.D | 0 | N.D | 1 |
| Instalaciones utilizadas para las Actividades de Competición Deportiva según su titularidad (TODAS) | N.D | 290 | N.D | 243 | N.D | 238 | N.D | 256 |
| Valoración media de la satisfacción con las instalaciones deportivas utilizadas en las Actividades de Competición. Nuevo Evaluación 2009 (7) | - | - | - | - | - | - | - | - |

| | 2006 | | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|---|----------|------|----------|------|----------|------|----------|-------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Compromiso 4.- En los Juegos Deportivos Municipales, los participantes de las categorías benjamín, alevín, infantil, cadete y juvenil, quedarán acogidos a una póliza de seguro de accidente deportivo que cubra la asistencia sanitaria. | | | | | | | | |
| Accidentados en los Juegos Deportivos Municipales por categorías (benjamín). | N.D | 1 | N.D | 0 | N.D | 2 | N.D | 0 |
| Accidentados en los Juegos Deportivos Municipales por categorías (alevín). | N.D | 4 | N.D | 11 | N.D | 8 | N.D | 5 |
| Accidentados en los Juegos Deportivos Municipales por categorías (infantil). | N.D | 17 | N.D | 5 | N.D | 6 | N.D | 9 |
| Accidentados en los Juegos Deportivos Municipales por categorías (cadete). | N.D | 7 | N.D | 9 | N.D | 9 | N.D | 11 |
| Accidentados en los Juegos Deportivos Municipales por categorías (juvenil). | N.D | 8 | N.D | 10 | N.D | 5 | N.D | 5 |
| Accidentados en los Juegos Deportivos Municipales por categorías (TODOS). | N.D | 37 | N.D | 35 | N.D | 30 | N.D | 30 |
| Porcentaje de accidentados en los Juegos Deportivos Municipales sobre el total de asegurados. | N.D | 0,05 | N.D | 0,08 | N.D | 0,05 | N.D | 0,01 |
| Compromiso 5.- Las reclamaciones formuladas a los Comités de Disciplina y Competición se responderán en el plazo máximo establecido en los reglamentos de las competiciones, de manera que las contestaciones darán respuesta a las cuestiones objeto de reclamación. | | | | | | | | |
| Tiempo medio de respuesta de los Comités de Competición de los Distritos. | N.D | 4 | N.D | 4 | N.D | 4 | N.D | 4 |
| Tiempo medio de respuesta de los Comités de Disciplina Deportiva de los Distritos. | N.D | 7 | N.D | 7 | N.D | 7 | N.D | 7 |
| Compromiso 6.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a las Actividades de Competición Deportiva, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del Servicio. El 50% de las sugerencias y reclamaciones tramitadas se contestarán en menos de 15 días. | | | | | | | | |
| Sugerencias y reclamaciones tramitadas relativas a las Actividades de Competición Deportiva. | N.D | 155 | N.D | 369 | N.D | 76 | N.D | 312 |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a las Actividades de Competición Deportiva contestadas entre 16 días y tres meses. | - | - | - | - | - | - | N.D | 33,80 |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a las Actividades de Competición Deportiva contestadas en 15 días o menos. | - | - | - | - | - | - | N.D | 62,70 |

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

Carta de Servicios de Medicina Deportiva

Fecha de aprobación: 26 de octubre de 2006
 Fecha Evaluación 2009: 30 de marzo de 2010

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

La Carta de Servicios de las Actividades de Competición Deportiva, fue aprobada en la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 26 de octubre de 2006, fue evaluada por primera vez en diciembre de 2007, la segunda evaluación se realizó el 19 de mayo de 2009 y la tercera evaluación se realizó en marzo de 2010.

Sus **compromisos e indicadores** asociados son:

| | 2006 | | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|---|----------|------|----------|------|----------|------|----------|------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Compromiso 1.- Se dispondrá de espacios adecuados al servicio de medicina deportiva prestado (tamaño, señalización interior, condiciones ambientales,.....), sin barreras arquitectónicas, con un material médico-deportivo adecuado, moderno y actualizado y con un correcto tratamiento de los residuos. Servicios de medicina deportiva: Reconocimientos médicos-deportivos, Fisioterapia, Escuela de Espalda y Acondicionamiento cardiovascular. La valoración media de la satisfacción de los usuarios con las dependencias y el material utilizado será superior a 7 puntos en una escala de 1 a 10. | | | | | | | | |
| Centros Deportivos que tienen Servicios de Medicina Deportiva. | N.D | 12 | N.D | 13 | N.D | 13 | N.D | 16 |
| Espacios destinados a Medicina Deportiva que cumplen los criterios de habitabilidad y confort. | N.D | 26 | N.D | 27 | N.D | 28 | N.D | 30 |
| Servicios de Medicina Deportiva que se prestan en los Centros Deportivos | N.D | 26 | N.D | 28 | N.D | 28 | N.D | 32 |
| Valoración media de la satisfacción con las dependencias de los Servicios de Medicina Deportiva. Nuevo Evaluación 2009 (7) | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Valoración media de la satisfacción con el material de los servicios de Medicina Deportiva. Nuevo Evaluación 2009 (7) | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Compromiso 2.- Se atenderá al usuario a través de un personal altamente cualificado (formación y experiencia) de forma clara y precisa, proporcionando un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible, garantizando una atención individualizada y personalizada. La valoración media de la satisfacción de los usuarios con el personal que presta el servicio será superior a 7 puntos en una escala de 1 a 10. | | | | | | | | |
| Cursos y/o acciones formativas para el personal sanitario y/o experto en primeros auxilios de los | N.D | 6 | N.D | 48 | N.D | 35 | N.D | 6 |

| | 2006 | | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|---|------------|-------|------------|-------|------------|-------|------------|-------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Centros Deportivos Municipales. | | | | | | | | |
| Médicos, diplomados en enfermería / ATS y fisioterapeutas que prestan Servicios de Medicina Deportiva. | N.D | 40 | N.D | 36 | N.D | 51 | N.D | 60 |
| Valoración media de la satisfacción con el personal que presta el servicio de Medicina Deportiva. Nuevo Evaluación 2009 (7) | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Compromiso 3.- Se garantizará la intimidad y confidencialidad de los datos de los usuarios, de manera que los informes elaborados por los diferentes Servicios Médicos se entregarán personalmente con una serie de indicaciones o pautas a seguir por el interesado. | | | | | | | | |
| Porcentaje de informes médicos entregados personalmente en el servicio de Medicina Deportiva. | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Compromiso 4.- Se accederá al servicio a través de cita previa sin que se produzcan esperas. El tiempo de consulta o tratamiento es el establecido por los distintos protocolos. Antes de comenzar el tratamiento, se informa al usuario de su previsible duración, garantizándose la continuidad del servicio durante todo el tiempo que se precise. La valoración media de la satisfacción de los usuarios con el tiempo de espera desde que se solicita el servicio hasta que se presta será superior a 7 puntos en una escala de 1 a 10. | | | | | | | | |
| Tiempo medio de espera desde que se solicita el servicio hasta la fecha de la cita del servicio de Medicina Deportiva. Días | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 |
| Tiempo medio de espera desde la hora en que se tiene la cita hasta la prestación del servicio de Medicina Deportiva. Minutos | 3 | 03:00 | 3 | 03:00 | 3 | 05:00 | 3 | 05:00 |
| Valoración media de la satisfacción con el tiempo de espera desde que se solicita el servicio hasta que se presta de Medicina Deportiva. Nuevo Evaluación 2009 (7) | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Compromiso 5.- Se prestará un servicio eficaz y tanto los conocimientos y actitud del personal como el equipamiento médico-deportivo seguro y fiable disponible para la prestación del servicio, transmiten confianza a los usuarios que manifiestan su satisfacción con el servicio recibido. La valoración media de la satisfacción de los usuarios con el Servicio de Medicina Deportiva será superior a 7 puntos en una escala de 1 a 10 | | | | | | | | |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios médico-deportivos prestados. | N.D | 1,13 | N.D | 0,15 | N.D | 0,08 | N.D | 0,17 |
| Valoración media de la satisfacción con el Servicio de Medicina Deportiva. Nuevo Evaluación 2009 (7) | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Compromiso 6.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los Servicios de Medicina Deportiva, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora de los servicios. | | | | | | | | |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios médico-deportivos contestadas en 15 días o menos. | - | - | - | - | - | - | 50 | 42,31 |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios médico-deportivos contestadas entre 16 días y 3 meses. | - | - | - | - | - | - | 50 | 38,46 |

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

Desarrollo Económico y Tecnológico

En el ámbito de esta Área de Acción, el 5 de junio de 2008 se aprobó la **Carta de Servicios de la Oficina Municipal de Información al Consumidor**.

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

Fecha de aprobación: 5 de junio de 2008

Fecha Evaluación 2009: pendiente de elaboración al cerrarse este Informe. Ver Anexo

La **Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)** de Madrid, cuyos servicios se prestan a través del **Instituto Municipal de Consumo del Área de Gobierno de Economía y Empleo** y los **Distritos**, tiene como misión principal la de proteger y defender los derechos en materia de consumo de los madrileños, mediante la información y orientación a los consumidores y usuarios, la tramitación de aquellas reclamaciones y denuncias que se presenten en materia de consumo, así como la mediación en los conflictos que puedan surgir como consecuencia de las reclamaciones presentadas.

El Instituto Municipal de Consumo, el Área de Coordinación Territorial y los Distritos en su compromiso con la calidad, han elaborado la Carta de Servicios de las **Oficinas Municipales de Información al Consumidor, (OMIC)** que fue aprobada en Junta de Gobierno el 5 de junio de 2008.

Las OMIC, distribuidas por todos los Distritos de Madrid, prestan a la ciudadanía, los siguientes **servicios**: ■ Informar a los consumidores sobre aquellas cuestiones o problemas que tengan en la compra de bienes o en la prestación de servicios; ■ Tramitar las reclamaciones que se interponen por los consumidores; ■ Valorar la existencia de presuntas infracciones; ■ Colaborar con las tareas de formación y educación en materia de consumo; ■ Asegurar la defensa de los consumidores protegiendo sus legítimos intereses.

En su Carta de Servicios se comprometen a:

| | 2009 | |
|---|----------|--------|
| | Estándar | Dato |
| Compromiso 1. Atender a los consumidores con un personal debidamente cualificado en materia de consumo, suministrando información correcta y actualizada, e informando del contenido y trámites de sus consultas, reclamaciones o denuncias. | | |
| Porcentaje de usuarios satisfechos con la información y orientación recibidas por la OMIC en relación con el total de encuestados. | N.D. | D.N.C. |
| Valoración ciudadana de la preparación del personal de la OMIC para desempeñar su trabajo. | N.D. | 6,73 |
| Quejas y sugerencias recibidas en relación a la preparación del personal de la OMIC. | N.D. | 0 |
| Compromiso 2. Prestar una atención personalizada e individualizada, proporcionando un trato amable y cortés, | | |

| | 2009 | |
|---|----------------------|--------|
| | Estándar | Dato |
| utilizando un lenguaje claro y comprensible. | | |
| Valoración ciudadana de la amabilidad y cortesía del personal de la OMIC. | N.D. | 7,36 |
| Valoración ciudadana de la claridad y comprensibilidad del lenguaje utilizado por el personal de la OMIC. | N.D. | 6,52 |
| Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido en la OMIC en relación con el total de encuestados. | N.D. | 69,85 |
| Compromiso 3. Complementar la información suministrada al consumidor, cuando este lo solicite, con la documentación o legislación necesaria sobre el asunto concreto de la consulta. Este compromiso se elimina después de la evaluación 2009 | | |
| Porcentaje de consultas en las que se ha suministrado información documentada por la OMIC. | N.D. | D.N.C. |
| Compromiso 4.- Atender de forma presencial en todas las oficinas de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) en un tiempo medio de espera no superior a los 15 minutos. | | |
| Quejas y reclamaciones recibidas en la OMIC en relación con el tiempo de espera para ser atendido. | N.D. | 2 |
| Valoración ciudadana del tiempo de espera a ser atendido en la OMIC Este indicador se elimina después de la evaluación 2009 | N.D. | D.N.C. |
| Porcentajes de consumidores con cita previa atendidos en la OMIC Central con una demora no superior a 15 minutos respecto a la hora de su cita. | Nuevo indicador 2009 | |
| Porcentaje de consumidores atendidos en las oficinas de OMIC de los distritos con una demora no superior a 15 minutos. | Nuevo indicador 2009 | |
| Compromiso 5.- Citar a todos los consumidores que soliciten cita previa, en un plazo no superior a los 7 días laborables desde el momento de petición de la cita. Se cambia la redacción en la evaluación 2009: Ofrecer a los consumidores que así lo solicitan, cita previa en la OMIC central en un plazo no superior a 7 días laborables desde el momento de petición de la cita. | | |
| Porcentaje de citas previas que se conceden para un plazo de 7 días laborables como máximo en relación con el total de citas previas concedidas por la OMIC. | N.D. | 66,11 |
| Compromiso 6.- Informar al consumidor, de la derivación del expediente de reclamación y denuncia a otro órgano competente para resolver, e informar sobre el estado de la tramitación del expediente siempre que el ciudadano lo solicite. | | |
| Porcentaje de consumidores / usuarios que han sido informados por la OMIC de la derivación de sus expedientes a otros órganos sobre la totalidad de los expedientes derivados. | N.D. | 98,39 |
| Porcentaje de expedientes derivados por la OMIC a otros órganos sobre el total de recepcionados. | N.D. | 26,40 |

| | 2009 | |
|--|----------------------|---------|
| | Estándar | Dato |
| Quejas y reclamaciones recibidas en la OMIC en relación con 'no haber recibido la información solicitada' sobre un expediente. | N.D. | 7 |
| Compromiso 7.- Completar la tramitación del 75 % de las reclamaciones, en la parte que corresponda a la OMIC, en un plazo no superior a 2 meses, contando desde el inicio de la tramitación del expediente en la oficina de OMIC correspondiente. | | |
| Porcentaje de reclamaciones y denuncias que son tramitadas en la OMIC en un plazo máximo de 2 meses. | 75 | 81,93 |
| Compromiso 8.- Mediar en los conflictos entre consumidores y comerciantes propiciando la resolución voluntaria de los mismos. | | |
| Porcentaje de mediaciones positivas en relación con el total de las reclamaciones tramitadas por la OMIC. | N.D. | 42,86 |
| Compromiso 9.- Poner en conocimiento del órgano competente, previa mediación si procediera, los casos en los que se deduzca alguna presunta infracción en materia de consumo. Realizar esta comunicación de manera inmediata en aquellos casos constitutivos de delito o infracción grave. | | |
| Expedientes que han sido puestos en conocimiento de otro órgano por el personal de la OMIC como consecuencia de la comisión de alguna presunta infracción, en relación con el total. | N.D. | 1,24 |
| Compromiso 10.- Facilitar el acceso al Sistema Arbitral de Consumo en aquellas reclamaciones en las que no se alcance acuerdo mediador. | | |
| Porcentaje de expedientes remitidos a la Junta Arbitral sobre el total de tramitados por la OMIC. | N.D. | 10,69 |
| Compromiso 11.- Comunicar al consumidor, concluida la tramitación de su expediente el resultado de la misma, dentro del plazo no superior a dos meses desde su inicio en la OMIC correspondiente. | | |
| Porcentaje de comunicaciones en el plazo máximo de dos meses, frente a las comunicaciones totales enviadas por la OMIC. | 75 | 81,93 |
| Compromiso 12.- Garantizar la disponibilidad y suministro gratuito e inmediato de hojas de reclamaciones del sistema unificado de reclamaciones, de forma que todas aquellas empresas y comercios que estén obligadas a tener dichas hojas de reclamación, las tengan disponibles para el consumidor. | | |
| Hojas de reclamaciones entregadas a empresas y comerciantes por la OMIC. | N.D. | 134.773 |
| Compromiso 13.- Mantener actualizados los contenidos de la Web municipal relativos a la Oficina Municipal de Información al Consumidor. | | |
| Quejas o reclamaciones recibidas al año en la OMIC en relación con una información no actualizada en la Web. | N.D. | 0 |
| Contenidos modificados o incorporados al año (actualizaciones normativas y de tarifas, revisión de espacios existentes, incorporación de nuevos contenidos, noticias de actualidad, incorporación de material divulgativo, etc) | Nuevo indicador 2009 | |

| | 2009 | |
|--|-------------|-------|
| | Estándar | Dato |
| Compromiso 14.- Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados por la Oficina Municipal de Información al Consumidor, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del Servicio. | | |
| Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por la OMIC. | N.D. | 0,04 |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la OMIC contestadas en 15 días o menos. | N.D. | 61,11 |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al a los servicios prestados por la OMIC contestadas entre 16 días y 3 meses. | N.D. | 38,89 |

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

Educación y Juventud

A finales de 2008, después de celebrarse la primera reunión de la Comisión Interáreas del I Plan Joven de la Ciudad de Madrid 2006 – 2009, se inician los contactos entre las Direcciones Generales de Educación y Juventud y de Calidad y Atención al Ciudadano para poner en marcha el proceso de elaboración de Cartas de Servicios en este ámbito.

A principios de 2009 se inicia la elaboración de la **Carta de Servicios de la Red de Información Juvenil**, que finaliza su redacción a lo largo de este año aunque no se aprueba hasta 2010.

La finalidad de los Servicios de Información Juvenil es facilitar a los jóvenes, a través de la Red Municipal, información de su interés, como factor esencial que favorece la igualdad de oportunidades. En una sociedad cada día más compleja, la información y el asesoramiento a los jóvenes juegan, más que nunca, un papel esencial en la transición de éstos hacia una vida adulta, autónoma y responsable.

Los **servicios prestados** por la Red Municipal de Información Juvenil son: 1.- Información y orientación personalizada e inmediata sobre temas de interés juvenil. 2.- Divulgación de la Información. 3.- Asesoría Jurídica. 4.- Boletín de Información Juvenil digital mensual. 5.- Tramitación de carnés de alberguista, ISIC (Estudiante Internacional), Teacher ITIC (Profesor Internacional) y FYTO jóvenes no estudiantes. 6.- Organización y dinamización de actividades dirigidas a jóvenes. 7.- Consulta e información juvenil a través de la Pagina WEB www.oijmadrid.es.

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

1. Atender a los jóvenes con un personal cualificado, proporcionando un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible y garantizando una respuesta segura a las consultas realizadas, logrando una valoración media de 8 o superior en una escala del 1 al 10 en encuesta de satisfacción.

Indicadores asociados:

- 1.1 Valoración media alcanzada en la satisfacción con el trato.
- 1.2 Valoración media en la satisfacción con la claridad del lenguaje.

2. Disponer de instalaciones adecuadas al servicio que se presta, sin barreras arquitectónicas y con un equipamiento apropiado, moderno y funcional, para ello se mejorarán anualmente al menos dos de las Oficinas de la Red. El nivel de satisfacción con las instalaciones, debe alcanzar una valoración media de 7 ó superior, en una escala del 1 al 10.

Indicadores asociados:

- 2.1 Porcentaje de instalaciones del Servicio de Información Juvenil que cumplen los requisitos.
- 2.2 Oficinas de la Red que han mejorado sus instalaciones.
- 2.3 Valoración media de la satisfacción con las instalaciones.

3. Prestar un servicio eficaz, suministrando información correcta y actualizada y ofreciendo una orientación adecuada desde la primera vez que se solicite. Si no se dispone de la información se proporcionará en 48 horas en días laborables, por el medio solicitado.

Indicadores asociados:

- 3.1 Valoración global de la satisfacción con el servicio.
- 3.2 Porcentaje de información proporcionada en 48 horas o menos.

4. Dar una atención inmediata y personalizada, sin necesidad de cita previa, garantizando la igualdad en el acceso a la información para todos los jóvenes, de forma que se alcance una valoración media de 7 o superior en una escala del 1 al 10.

Indicadores asociados:

- 4.1 Valoración media de la satisfacción con el tiempo de espera.
- 4.2 Valoración media en la satisfacción con la atención personalizada recibida.

5. Los informadores/as que atiendan a la población tendrán la titulación exigida para el puesto y recibirá formación continua y evaluable debiendo superar el número de 6 acciones formativas recibidas por año.

Indicador asociado:

- 5.1 Acciones formativas anuales recibidas por informador juvenil.

6. Las Oficinas de Información Juvenil colaborarán con otros servicios y estructuras para la juventud, especialmente con aquellos situados en su Distrito, y trabajarán en red con los intermediarios y restantes entidades que desarrollan su actividad con jóvenes.

Indicador asociado:

- 6.1 Colaboraciones de la red juvenil en actividades del Distrito.

7. La difusión de la información estará adaptada a las nuevas tecnologías, y a las herramientas más utilizadas por los jóvenes, utilizando las redes sociales para su difusión, aumentando en un 15% las visitas a la página web www.oijmadrid.es.

Indicadores asociados:

- 7.1 Valoración media con la satisfacción de la información recibida a través de redes sociales.
- 7.2 Personas que se agregan a la red.
- 7.3 Incremento anual de las visitas a la página web.

8. Todos los Distritos de la Ciudad dispondrán de una Oficina de Información Juvenil. Cuando las características de un Distrito en particular así lo requieran, se procederá a abrir alguna oficina más en los lugares que se determine.

Indicadores asociados:

- 8.1 Porcentaje de Distritos que tienen una Oficina de Información Juvenil.
- 8.2 Porcentaje de Distritos que tienen más de una Oficina de Información Juvenil y extensión del Distrito.

9. Para que la atención sea más cercana y accesible para los usuarios/as, todo el personal del Servicio de Información Juvenil estará debidamente identificado. Asimismo todas las oficinas, estarán señalizadas e identificadas.

Indicadores asociados:

- 9.1 Porcentaje del personal correctamente identificado.
- 9.2 Porcentaje de oficinas correctamente señalizadas.

10. Ofrecer asesoramiento jurídico, personalizado y confidencial, que responda a las demandas de los jóvenes, con lenguaje claro y comprensible y sin necesidad de cita previa, de forma que se alcance una valoración media 7 ó superior en una escala del 1 al 10 en encuesta de satisfacción con el servicio.

Indicador asociado:

- 10.1 Valoración media en satisfacción con el servicio de asesoramiento jurídico.

11. Tener unos horarios amplios y adaptados a las necesidades de los jóvenes, de forma que la información y tramitación de carnés sea adecuada a sus horarios.

Indicador asociado:

- 11.1 Porcentaje de usuarios satisfechos con los horarios.

-
12. Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. El 90% de las sugerencias y reclamaciones tramitadas se contestarán en 15 días o menos. El 10% de las sugerencias y reclamaciones tramitadas se contestarán en menos de 2 meses. En ningún caso el plazo de contestación podrá ser superior a 3 meses.

Indicadores asociados:

- 12.1. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados.
- 12.2. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas en 15 días o menos.
- 12.3. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas entre 16 días y 2 meses.

Empleo

Carta de Servicios de la Agencia para el Empleo

Fecha de aprobación: 22 de enero de 2009

Fecha Evaluación 2009: 28 de mayo 2010

La Agencia para el Empleo obtuvo el Sello Bronce a la Excelencia Europea el 21 de junio de 2006, para lo cuál se valoró el tener aprobada su Carta de Servicios. Esta **Carta de Servicios de la Agencia para el Empleo** se había aprobado con anterioridad a la publicación del *Decreto del Alcalde del 15 de noviembre del 2005 por el que se regula el Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid*, por ello su contenido difería ligeramente del recogido en la Metodología de elaboración e implantación de las Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid, motivo por el cuál la Carta de Servicios de la Agencia para el Empleo es revisada y adaptada en su totalidad a dicha Metodología, aprobándose el 22 de enero de 2009.

Conseguir que todos los madrileños tengan un puesto de trabajo es el **objetivo** de la Agencia para el Empleo que utiliza todos los recursos a su alcance para garantizar un empleo estable y de calidad y presta, para ello, **servicios** de información, orientación laboral personalizada, tutorización para la inserción laboral, formación, fomento del empleo e intermediación laboral.

En la prestación de estos servicios **la Agencia para el Empleo se compromete:**

| | 2009 | |
|---|----------|-------|
| | Estándar | Dato |
| Compromiso 1.- En el servicio de orientación laboral, dar cita previa inmediata en el momento de su solicitud por vía telefónica o presencial, teniendo lugar la entrevista personal en un plazo medio de 15 días, no siendo superior en ningún caso a 30 días. | | |
| Tiempo medio transcurrido entre la solicitud de la cita y la entrevista personal en la Agencia para el Empleo. | 15-30 | 16 |
| Compromiso 2.- Proporcionar, en el servicio de orientación laboral, una atención personalizada e individualizada, adaptada a las necesidades de los usuarios y las usuarias, a través de un personal especializado, obteniendo un grado medio de valoración global superior a 8, en una escala de 1 a 10, en las encuestas realizadas. | | |
| Porcentaje de personas que tienen una titulación universitaria y con, al menos, un año de experiencia en orientación laboral en la Agencia para el Empleo. | 100 | 100 |
| Valoración global alcanzada por los usuarios y las usuarias de la Agencia para el Empleo. | 8 | 9,30 |
| Compromiso 3.- Los monitores que impartan las acciones formativas tendrán una titulación académica y/o experiencia profesional equivalente, acorde a las materias impartidas, obteniendo en las encuestas de satisfacción un grado de valoración del curso, superior al 80%. | | |
| Porcentaje de formadores que poseen una titulación especializada y/o que poseen una capacitación profesional equivalente en la Agencia para el Empleo. | 100 | 100 |
| Valoración de los cursos y talleres en la encuesta de satisfacción en la Agencia para el Empleo. | 80 | 85,83 |

| | 2009 | |
|--|--------------|-------|
| | Estándar | Dato |
| Compromiso 4.- Reservar, al menos, el 80% de los contratos laborales ofertados en los programas de obras y servicios para las personas sin empleo con mayores dificultades de inserción (jóvenes menores de 25 años, parados de larga duración, mujeres, personas con discapacidad inmigrantes, mayores de 45 años y colectivos en riesgo de exclusión social). | | |
| Personas contratadas directamente por la Agencia para el Empleo de Madrid Este indicador se suprime después de la evaluación de 2009 | N.D. | 1.886 |
| Porcentaje de participantes incluidos en colectivos con mayores dificultades de inserción en la Agencia para el Empleo. | 80 | 100 |
| Compromiso.- 05.- Reservar, al menos, el 80% de las plazas ofertadas en los talleres de empleo y escuelas taller para las personas sin empleo con mayores dificultades de inserción (jóvenes menores de 25 años, parados de larga duración, mujeres, personas con discapacidad inmigrantes, mayores de 45 años y colectivos en riesgo de exclusión social). | | |
| Plazas reservadas, por la Agencia para el Empleo, a personas desempleadas con mayores dificultades de inserción Este indicador se suprime después de la evaluación de 2009. | N.D. | 100 |
| Porcentaje de participantes, propuestos por la Agencia para el Empleo, en los talleres de empleo y escuelas taller incluidos en colectivos con mayores dificultades de inserción. | 80 | 100 |
| Compromiso.- 06.- Realizar, a todos los usuarios y las usuarias formados/as, un seguimiento de la inserción laboral, a los 3 y 6 meses de la finalización de la acción formativa. | | |
| Porcentaje de usuarios/-as que han sido formados/-as a los que se les ha realizado el seguimiento a los 3 meses, para comprobar su inserción laboral. | 100 | 100 |
| Porcentaje de usuarios/-as que han sido formados/-as a los que se les ha realizado el seguimiento a los 6 meses, para comprobar su inserción laboral. | 100 | 100 |
| Compromiso 7.- Realizar a todos los usuarios y las usuarias tutorizados/-as que se han insertado en el mercado laboral, un seguimiento al mes y medio y a los 6 meses de haber sido insertados para reforzar su continuidad en el empleo. | | |
| Porcentaje de usuarios/-as tutorizados/-as que se han insertado en el mercado laboral a los que se les ha realizado el seguimiento por la Agencia para el Empleo a los 6 meses. | 100 | 100 |
| Porcentaje de usuarios/-as tutorizados/-as que se han insertado en el mercado laboral a los que se les ha realizado el seguimiento por la Agencia para el Empleo al mes y medio. | 100 | 100 |
| Compromiso.- 08.- Fomentar y motivar a personas sin empleo hacia el autoempleo, orientando y colaborando en la elaboración y evaluación del Plan de viabilidad de su proyecto de trabajo por cuenta propia, realizando un mínimo de 60 sesiones grupales de motivación y 3.000 asesoramientos individuales para el autoempleo. | | |
| Asesoramientos individuales para el autoempleo realizados por la Agencia para el Empleo. | 3.000 | 3.093 |
| Planes de viabilidad realizados por la Agencia para el Empleo Este indicador se suprime después de la evaluación de 2009. | N.D. | 39 |
| Sesiones grupales de motivación hacia el autoempleo realizadas por la Agencia para el Empleo. | 60 | 114 |
| Compromiso.- 09.- Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados por la Agencia para el Empleo, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del Servicio. | | |
| Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por la Agencia para el Empleo. | N.D. | 70 |

| | 2009 | |
|--|----------|------|
| | Estándar | Dato |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la Agencia para el Empleo contestadas en 15 días o menos. | N.D. | 34 |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la Agencia para el Empleo contestadas entre 16 días y 3 meses. | N.D. | 59 |

N.D. No determinado

Medio Ambiente

El Área de Medioambiente en su compromiso con la calidad, ha elaborado la **Carta de Servicios de Calidad del Aire**, aprobada el 17 diciembre de 2009. En la actualidad está elaborando las siguientes **Cartas de Servicios: Agenda 21, Gestión Integral del Agua, Parque Tecnológico Valdemingómez, Limpieza Urbana** y una **Carta de Servicios de los Parques y Jardines de Madrid**, que engloba también a otras Áreas de Acción (Espacios Públicos, Seguridad y Salud).

Carta de Servicios de Calidad del Aire

Fecha de aprobación: 17 de diciembre de 2009

La **Dirección General de Calidad, Control y Evaluación Ambiental**, unidad competente en materia de Calidad del Aire del Ayuntamiento de Madrid tiene como cometido principal la evaluación permanente de la calidad del aire, así como promover las acciones necesarias para su mejora continua, con el fin de lograr la mayor protección de los ciudadanos frente a la contaminación atmosférica.

Su compromiso con la calidad la llevó a elaborar la **Carta de Servicios de Calidad del Aire** que se aprobó en la Junta de Gobierno de 17 de diciembre de 2009; no habiendo transcurrido un año desde su aprobación a la hora de elaborar esta Memoria, todavía no ha sido evaluada.

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 que pueda estar relacionado con la planificación y ejecución de las acciones de control de la contaminación y corrección de los efectos producidos por las emisiones e inmisiones a la atmósfera.

En la Carta de Servicios de Calidad del Aire, se establecieron los siguientes **servicios** que se ofrecen a la ciudadanía: ■ Evaluación y control permanente de la calidad del aire para proteger la salud de los ciudadanos, ■ Información de la calidad del aire, ■ Información sobre superación de umbrales de información y de alerta, ■ Divulgación y sensibilización en materia de calidad del aire, ■ gestión y tramitación de las subvenciones para la sustitución de calderas de carbón, ■ Control de emisiones de vehículos, ■ Inspección de emisiones contaminantes de industrias y actividades.

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

1. Se vigilará la calidad del aire mediante una red de estaciones de medición representativas, ubicadas de acuerdo con la normativa europea, con un mantenimiento adecuado y que sirva para evaluar los contaminantes legislados, garantizado una recogida mínima de datos del 90%.

Indicador asociado:

I.I. Porcentaje de datos recogidos en las estaciones del sistema de vigilancia

2. Las mediciones realizadas por las estaciones de la red de vigilancia, permitirán obtener cada hora los niveles de contaminantes legislados siendo posteriormente validados el 100%. Los datos se publicarán en la web todos los días del año.

Indicadores asociados:

- 2.1. Porcentaje datos de las estaciones del sistema de vigilancia validados.
 - 2.2. Días que se publican los datos de las mediciones del sistema de vigilancia en la web.
3. En todos los casos de alerta por superación de umbrales se informará a la ciudadanía en la web en un plazo inferior a 30 minutos, desde el momento en que se conozca la superación hasta el cese de la misma, informando cada hora de su estado y evolución, haciendo las recomendaciones pertinentes y activando, si procede, el protocolo de alertas.

Indicadores asociados:

- 3.1. Tiempo transcurrido desde que se conoce la superación de umbrales hasta que se comunica.
 - 3.2. Comunicaciones mientras dura la alerta.
 - 3.3. Activaciones del protocolo de alertas.
4. Las consultas telefónicas y presenciales formuladas por los ciudadanos al Servicio de Calidad del Aire, se responderán de forma inmediata en horario de atención al público de 9 a 14 horas, de lunes a viernes, contando para ello con personal cualificado y garantizando una atención personalizada. En aquellas consultas en las que no se pueda proporcionar la información solicitada inmediatamente, se responderá al ciudadano en un plazo inferior a 5 días hábiles, en el 90% de los casos, desde la entrada en el citado Servicio.

Indicadores asociados:

- 4.1. Porcentaje de consultas atendidas de forma inmediata.
 - 4.2. Porcentaje de consultas atendidas en plazo inferior a 5 días.
 - 4.3. Consultas telefónicas y presenciales formuladas por los ciudadanos.
5. Se pondrá a disposición de la ciudadanía en la web, como máximo a los 15 días del mes siguiente, todos los ficheros de datos horarios y diarios de cada mes, validados definitivamente. Asimismo en el primer semestre de cada año se publicará en la web la memoria anual sobre el estado de la calidad del aire en el municipio de Madrid referida al año anterior.

Indicadores asociados:

- 5.1. Días transcurridos desde la finalización del mes hasta la publicación de los ficheros en la web.
 - 5.2. Meses transcurridos desde finalización del año hasta la publicación de la memoria.
6. Se mantendrá actualizada en la web la legislación europea, estatal, autonómica y municipal sobre contaminación atmosférica.

Indicador asociado:

- 6.1. Porcentaje de legislación sobre contaminación atmosférica actualizada en la web.
7. Se mantendrá actualizado el inventario de emisiones de contaminantes a la atmósfera donde se cuantifican las contribuciones de las diferentes fuentes emisoras (industrias, transporte, calefacciones, etc..) realizando un informe anual para difundir los resultados y publicarlos en la web.

Indicador asociado:

7.1. Informes realizados sobre el inventario de emisiones contaminantes a la atmósfera

8. Se pondrá a disposición de todos los ciudadanos material divulgativo actualizado accesible en la web.

Indicadores asociados:

8.1. Porcentaje material divulgativo en formato electrónico accesible en la web

8.2. Visitas a la web.

8.3. Porcentaje material divulgativo actualizado.

9. Se recibirán y tramitarán las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados por la Dirección General de Calidad, Control y Evaluación Ambiental, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora de los servicios. Más de la mitad de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados se contestarán en 15 días o menos; el resto, en menos de 3 meses.

Indicadores asociados:

9.1 Sugerencias y Reclamaciones tramitadas sobre los servicios prestados por la Dirección General de Calidad, Control y Evaluación Ambiental.

9.2 Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a calidad del aire contestadas en 15 días o menos.

9.3 Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a calidad del aire contestadas entre 16 días y 3 meses.

Movilidad y Transportes

Carta de Servicios del Cuerpo de Agentes de Movilidad

Fecha de aprobación: 29 de noviembre de 2007

Fecha Evaluación 2009: 12 de marzo de 2010

El Cuerpo de Agentes de Movilidad, **se creó** en el Ayuntamiento de Madrid el 19 de julio de 2004 para cumplir con **dos objetivos básicos**:

- Liberar al Cuerpo de Policía Municipal de Madrid de aquellas labores relacionadas con el tráfico que más personal detraían, con el fin de poder realizar un esfuerzo mayor en su compromiso con los ciudadanos por la seguridad.
- Gestionar el tráfico en Madrid con personal especializado de dedicación exclusiva y con el compromiso de la presencia física permanente.

Para garantizar la seguridad vial, la movilidad del tráfico y el respeto al medio ambiente, el Cuerpo de Agentes de Movilidad, como Agentes de Autoridad vigilará, detectará y, en su caso, denunciará, las infracciones que se produzcan por el incumplimiento ciudadano de sus obligaciones en estas materias.

Desde su constitución, el **Cuerpo de Agentes de Movilidad** ha puesto de manifiesto su compromiso con la calidad y así el 29 de noviembre de 2007 se aprobó por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid su Carta de Servicios. Su primera evaluación la realizaron el 16 de marzo de 2009.

Los **servicios** prestados y recogidos en la Carta son: 1º Regulación, ordenación y control del tráfico ordinario; 2º Regulación del tráfico ante eventos especiales e imprevistos; 3º Vigilancia de la seguridad vial; 4º Inspección y apoyo al transporte; 5º Protección del Medio Ambiente relacionada con la contaminación producida por el tráfico rodado; 6º Atención a los ciudadanos/-as en determinados incidentes de tráfico que dificultan la movilidad; y 7º Atención en accidentes de tráfico.

En la prestación de estos servicios, los **compromisos** asumidos por el Cuerpo de Agentes de Movilidad y sus indicadores correspondientes son:

| | 2008 | | 2009 | |
|--|----------|------|----------|------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Compromiso 1.- Asegurar la vigilancia del tráfico de forma permanente en los 55 enclaves de mayor intensidad de circulación, salvo en situaciones especiales. | | | | |
| Porcentaje de cobertura de los 55 enclaves cubiertos por los Agentes de Movilidad. | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Compromiso 2.- Actuar según los principios de proximidad, proactividad, accesibilidad y máxima corrección y respeto al ciudadano. Asimismo los Agentes de Movilidad serán fácilmente identificables para los ciudadanos a través de la indumentaria y medios materiales, los cuales responderán a la imagen corporativa del cuerpo. | | | | |
| Porcentaje de prendas de uso diario que son renovadas en un tiempo máximo de 2 años por el Cuerpo de Agentes de Movilidad. | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Porcentaje de prendas de uso ocasional que son renovadas en un tiempo | 100 | 100 | 100 | 100 |

| | 2008 | | 2009 | |
|--|---------------|---------------------------------|---------------|--------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| máximo de 4 años por el Cuerpo de Agentes de Movilidad. | | | | |
| Porcentaje de vehículos que son renovados en un tiempo máximo de 5 años por el Cuerpo de Agentes de Movilidad. | N.D. | La flota actual no tiene 5 años | N.D. | 0 |
| Quejas respecto al personal del Cuerpo de Agentes de Movilidad (Quejas por persona). | 0,13 | 0,15 | 0,12 | 0,10 |
| Compromiso 3.- Regular el tráfico, mediante la señalización de corte, desvíos y rutas alternativas, minimizando de esta manera el impacto negativo en la movilidad del tráfico ante cualquier situación especial y programada (grandes eventos deportivos, institucionales o culturales, incidencias en semáforos, averías, etc.). Además, acudirán en un tiempo máximo de 15 minutos cuando sen imprevistas. | | | | |
| Porcentaje de eventos especiales programados atendidos por el Cuerpo de Agentes de Movilidad sobre los demandados por la Policía Municipal. | 100 | 95,71 | 100 | 97,03 |
| Porcentaje de eventos especiales programados atendidos sobre los asignados al Cuerpo de los Agentes de Movilidad. | 90 | 100 | 90 | 100 |
| Porcentaje de situaciones imprevistas atendidas por el Cuerpo de Agentes de Movilidad sobre las identificadas. | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Tiempo medio de respuesta del Cuerpo de Agentes de Movilidad en situaciones imprevistas. Minutos | 15:00 | 06:00 | 15:00 | 05:00 |
| Compromiso 4.- Garantizar la movilidad del tráfico, mediante la retirada de aquellos vehículos que se encuentren mal estacionados y que obstaculicen gravemente la circulación o supongan un peligro para la misma. | | | | |
| Vehículos mal estacionados retirados por el Cuerpo de Agentes de Movilidad. | 20.000 | 20.377 | 20.000 | 14.926 |
| Compromiso 5.- Contribuir a reducir la contaminación producida por el tráfico rodado, mediante la identificación y el control de aquellos vehículos con indicios de exceso de ruidos y ruidos, así como utilizar vehículos de bajo poder contaminante (bicicletas, motos de baja cilindrada, vehículos de alta ocupación). | | | | |
| Expedientes iniciados por posibles excesos de emisiones contaminantes (ruidos o humos) por el Cuerpo de Agentes de Movilidad. | N.D. | 123 | N.D. | 103 |
| Patrullas de vigilancia del Cuerpo de Agentes de Movilidad. | 25 | 24 | 25 | 25 |
| Porcentaje de Agentes de Movilidad que se desplazan a pie o en bicicleta. | 8 | 12,75 | 8 | 13,56 |
| Porcentaje de vehículos de bajo poder contaminante utilizados por el Cuerpo de Agentes de Movilidad. | 95 | 97,97 | 95 | 97,32 |
| Vehículos denunciados por no pasar la ITV con retirada del Permiso de Circulación, por el Cuerpo de Agentes de Movilidad. | N.D. | 6.170 | N.D. | 4.012 |
| Compromiso 6.- Recibir una formación continua, especializada y de perfeccionamiento, que les permita actualizar sus conocimientos para el adecuado desempeño de sus funciones. | | | | |
| Cursos impartidos al Cuerpo de Agentes de Movilidad. | 20 | 61 | 20 | 40 |
| Horas de formación ofertadas al Cuerpo de Agentes de Movilidad. | 2.000 | 31.414 | 2.000 | 54.018 |
| Porcentaje de Agentes de Movilidad que reciben formación al año. | 40 | 43,21 | 40 | 232,77 |

| | 2008 | | 2009 | |
|---|----------|--------|----------|--------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Compromiso 7.- Atender de forma inmediata a los accidentes de tráfico, dado que representan una prioridad para el Cuerpo, garantizando la seguridad en la zona, facilitando la llegada del resto de los servicios de emergencias y restableciendo la normalidad del tráfico. | | | | |
| Accidentes de tráfico atendidos por el Cuerpo de Agentes de Movilidad. | N.D. | 749 | N.D. | 429 |
| Quejas o reclamaciones recibidas en relación al número total de accidentes atendidos por el Cuerpo de Agentes de Movilidad. | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Tiempo medio de llegada al lugar del siniestro desde que tengan conocimiento los Agentes de Movilidad. | 15:00 | 00:00 | 15:00 | 00:00 |
| Compromiso 8.- Fomentar la seguridad vial de la Ciudad de Madrid mediante la presencia activa y la vigilancia en la vía pública, identificando situaciones de riesgo para la seguridad (entorno de colegios, zonas de alta ocupación peatonal, etc.), actuando sobre las mismas en el menor tiempo posible y participando en todas aquellas campañas de seguridad vial de ámbito nacional o municipal. | | | | |
| Campañas de seguridad vial en las que participa el Cuerpo de Agentes de Movilidad. | N.D. | 24 | N.D. | 13 |
| Denuncias de radar en zonas de alta ocupación peatonal. | 1.200 | 1.833 | 1.200 | 946 |
| Patrullas de vigilancia de la seguridad vial del Cuerpo de Agentes de Movilidad. | 25 | 24 | 25 | 25 |
| Porcentaje de centros escolares en los que se ha analizado el riesgo para la seguridad vial por el Cuerpo de Agentes de Movilidad. | N.D. | 21,14 | N.D. | 16,71 |
| Radares móviles utilizados en las proximidades de centros escolares y zonas de alta ocupación peatonal por el Cuerpo de Agentes de Movilidad. | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Compromiso 9.- Velar por la calidad y la seguridad del transporte de pasajeros y mercancías, mediante la adecuada vigilancia y control de los vehículos. Igualmente asegurará la movilidad del transporte y la accesibilidad al mismo, mediante la vigilancia de los carriles y paradas destinados al transporte y de los espacios reservados para la carga y descarga. | | | | |
| Controles a taxis realizados por el Cuerpo de Agentes de Movilidad con denuncia. | 100 | 542 | 100 | 613 |
| Controles a taxis realizados por el Cuerpo de Agentes de Movilidad sin denuncia. | 340 | 784 | 340 | 2.028 |
| Denuncias a vehículos por los Agentes de Movilidad por circular o estacionar en carriles o paradas destinadas al transporte. | 3.600 | 5.718 | 5.800 | 5.911 |
| Denuncias a vehículos por los Agentes de Movilidad por estacionar en espacios destinados a la carga y descarga. | 31.000 | 32.634 | 31.000 | 16.358 |
| Patrullas de vigilancia y control del transporte del Cuerpo de Agentes de Movilidad. | 25 | 24 | 25 | 25 |
| Compromiso 10.- Utilizar las nuevas tecnologías en el desarrollo de su trabajo, consiguiendo una mayor agilidad en intervención y tramitación, una mayor seguridad jurídica y una mejora de la calidad del servicio. | | | | |
| Porcentaje de Agentes de Movilidad (operativos) que disponen de equipos individuales de transmisión. | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Porcentaje de Agentes de Movilidad (operativos) que disponen de PDA. | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Radares móviles utilizados por el Cuerpo de Agentes de Movilidad. | 3 | 3 | 3 | 3 |

| | 2008 | | 2009 | |
|--|-------------|-------|-------------|------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Compromiso 11.- Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios que se prestan, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. Más de la mitad de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por el Cuerpo de Agentes de Movilidad se contestarán en 15 días o menos; el resto, se contestarán en menos de 2 meses. | | | | |
| Sugerencias y reclamaciones tramitadas relativas al Cuerpo de Agentes de Movilidad. | N.D. | 176 | N.D. | 157 |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Cuerpo de Agentes de Movilidad contestadas en 15 días o menos. | N.D. | 48,20 | N.D. | 52 |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Cuerpo de Agentes de Movilidad contestadas entre 16 días y 3 meses. | N.D. | 46,02 | N.D. | 48 |

Relación con la Ciudadanía

La especial incidencia que el Área de Acción “Relación con la ciudadanía” y sus dos subáreas la participación ciudadana y la atención al ciudadano tienen en la ciudadanía, hacen que sean tres 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 y la **Carta de Servicios de las OACs – Línea Madrid** aprobada el 24 de mayo de 2007.

Carta de Servicios del Teléfono 010 Línea Madrid

Fecha de aprobación: 18 de mayo de 2006

Fecha Evaluación 2009: 18 de marzo de 2010

El Ayuntamiento de Madrid comprometido con la calidad de sus servicios de atención al ciudadano no sólo crea Línea Madrid sino que además aprueba ya en 2006 la Carta de Servicios del Teléfono 010 Línea Madrid. Esta Carta fue aprobada el 18 de mayo de 2006, se realizó su primera evaluación en diciembre de 2007, la segunda en abril de 2009 y la tercera y última en marzo de 2010.

Los **servicios prestados** por el Teléfono 010 Línea Madrid son: suministrar información del Ayuntamiento y de la Ciudad de Madrid y realizar ciertas gestiones y trámites municipales (sobre padrón, tributos municipales, mobiliario urbano, reclamaciones ante la Oficina de Información al Consumidor; sugerencias y reclamaciones;...).

En la prestación de estos servicios se ha fijado los siguientes **compromisos** de calidad:

| | 2006 | | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|--|----------|-------|----------|-------|----------|-------|----------|-------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Compromiso 1.- El personal de atención telefónica prestará un servicio eficaz, suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los usuarios, de manera que se alcance un nivel de satisfacción superior al 93%. | | | | | | | | |
| Porcentaje de respuestas positivas y mejorables facilitadas por el Teléfono 010. | 92 | 96,08 | 92 | 91,30 | 92 | 96 | 92 | 94,20 |
| Porcentaje de usuarios que consideran útil la información recibida / gestión realizada por el Teléfono 010. | 92 | 92,50 | 92 | 93 | 92 | 93,50 | 92 | 94 |
| Porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio prestado por el Teléfono 010. | 92 | 94 | 92 | 95 | 92 | 97 | 92 | 96,70 |
| Porcentaje de usuarios satisfechos con la información facilitada por el Teléfono 010. | 92 | 94 | 92 | 94,50 | 92 | 95 | 92 | 95,50 |
| Compromiso 2.- En aquellos casos en los que no se pueda proporcionar la información solicitada inmediatamente, ésta se facilitará en un plazo inferior a 48 horas, respondiendo al ciudadano telefónicamente. | | | | | | | | |
| Porcentaje de llamadas diferidas respondidas en menos de 48 horas por el Teléfono 010. | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 98,60 |
| Compromiso 3.- Se atenderá al usuario utilizando un lenguaje claro y comprensible y proporcionando un trato amable y cortés, logrando que el 93% de los usuarios estén satisfechos con el trato recibido. | | | | | | | | |

| | 2006 | | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|--|----------|-------|----------|--------|----------|-------|----------|-------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido en el Teléfono 010. | 92 | 99 | 92 | 99 | 92 | 99 | 92 | 99,40 |
| Valoración ciudadana del parámetro comunicación de los operadores del Teléfono 010. | - | - | 4 | 4,37 | 4 | 4 | 4 | 4,80 |
| Compromiso 4.- El Teléfono 010 Línea Madrid contará con un personal altamente cualificado y profesional, garantizándose una formación inicial de 100 horas y al menos 20 horas anuales de formación continua por operador/-a. | | | | | | | | |
| Horas de formación continua recibidas por los operadores del Teléfono 010. | 20 | 36,27 | 20 | 22,35 | 20 | 23,50 | 20 | 49 |
| Horas de formación inicial recibidas por los operadores del Teléfono 010. | 100 | 104 | 100 | 104,50 | 100 | 104 | 100 | 112 |
| Compromiso 5.- Al menos el 85% de las llamadas realizadas se atenderán en el primer intento, sin necesidad de volver a marcar. | | | | | | | | |
| Porcentaje de llamadas atendidas sobre las recibidas en el Teléfono 010. | 85 | 86,80 | 85 | 88,70 | 85 | 89,60 | 85 | 88,40 |
| Compromiso 6.- Aquellas llamadas que no se puedan atender de forma inmediata (por el grado de saturación de las líneas y la disponibilidad de los agentes), el sistema dará señal de comunicando de manera que la llamada no suponga coste alguno para el usuario. | | | | | | | | |
| Porcentaje de llamadas rechazadas por saturación sobre el total de intentos de llamada en el Teléfono 010. | 20 | 20 | 20 | 10,17 | 20 | 11,40 | 20 | 29,70 |
| Compromiso 7.- Una vez que la llamada entra en el sistema al menos un 80% de los usuarios estarán satisfechos con el tiempo de espera en ser atendidos. | | | | | | | | |
| Porcentaje de usuarios satisfechos con el tiempo de espera para ser atendidos por el Teléfono 010. | 80 | 86 | 92 | 89,50 | 80 | 91,50 | 80 | 99 |
| Compromiso 8.- Se reciben y tramitan las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados por el Teléfono 010 Línea Madrid, se contestan de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se ponen en marcha acciones de mejora del servicio. El 85% de las sugerencias y reclamaciones tramitadas se contestan en 15 días o menos y las restantes en menos de 3 meses. | | | | | | | | |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por el Teléfono 010 contestadas en 15 días o menos. | - | - | 90 | 97,06 | 90 | 92 | 90 | 51,80 |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por el Teléfono 010 contestadas entre 16 días y 3 meses. | - | - | 10 | 2,94 | 10 | 8 | 10 | 48,20 |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por el Teléfono 010. | - | - | 1 | 0,08 | 1 | 1,06 | 1 | 0,02 |

Carta de Servicios de Fomento del Asociacionismo

Fecha de aprobación: 20 de julio de 2006
 Fecha Evaluación 2009: 22 de marzo de 2010

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, ...

Esta Carta fue aprobada el 20 de julio de 2006, siendo evaluada por primera vez el 14 de febrero de 2008; la segunda evaluación se realizó el 21 de agosto de 2009, y la tercera y última se ha desarrollado en marzo de 2010.

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

| | 2006 | | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|---|----------|--------|----------|--------|----------|------|----------|------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Compromiso 1.- Una vez realizada la solicitud de inscripción en el Registro de Entidades Ciudadanas, con la documentación correcta y completa, conforme a la normativa de aplicación, inscribir a todas las Entidades Ciudadanas solicitantes que cumplan este requisito en un plazo máximo de 10 días hábiles y comunicarlo de forma inmediata, por vía telemática, cuando la Entidad disponga de medios para ello. | | | | | | | | |
| Porcentaje de comunicaciones telemáticas realizadas por el Servicio de Fomento del Asociacionismo. (Nuevo Evaluación 2009) | - | - | - | - | - | - | 100 | 100 |
| Porcentaje de procedimientos de inscripción en el Registro de Entidades Ciudadanas terminados en 10 días por el Servicio de Fomento del Asociacionismo. (Nuevo Evaluación 2009) | - | - | - | - | - | - | 100 | 67 |
| Compromiso 2.- Dar conocimiento del Servicio a aquellas Entidades inscritas en el Registro de la Comunidad de Madrid, que cumplan los requisitos para acceder al Registro de Entidades Ciudadanas del Ayuntamiento, con objeto de que se inscriban en él. | | | | | | | | |
| Porcentaje de Entidades inscritas en el Registro de la Comunidad de Madrid a las que el Servicio de Fomento del Asociacionismo informa sobre el Registro de Entidades del Ayuntamiento. | N.D. | D.N.C. | N.D. | D.N.C. | 80 | 100 | 100 | 100 |

| | 2006 | | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|--|----------|--------|----------|--------|----------------|--------|----------|-------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Compromiso 3.- Realizar, en el plazo máximo de dos meses, los trámites reglamentarios precisos para resolver las solicitudes de declaración de utilidad pública municipal, una vez que se disponga de la documentación completa y correcta. | | | | | | | | |
| Porcentaje de solicitudes de declaración de utilidad pública municipal resueltas por el Servicio de Fomento del Asociacionismo en el plazo de 2 meses o inferior. (Nueva Evaluación 2009) | - | - | - | - | - | - | 100 | 44,50 |
| Compromiso 4.- Facilitar a todas las Entidades inscritas en el Registro, antes de 31 de enero de cada año, un formulario de renovación de la inscripción cumplimentado con los datos que ya obren en el mismo para que las Entidades Ciudadanas solamente tengan que actualizarlo. Una vez que se haya recibido el formulario correctamente actualizado, se comunicará a las Entidades que han renovado su inscripción. | | | | | | | | |
| Porcentaje de formularios enviados en plazo (31 de enero) a las Entidades Ciudadanas inscritas en el Registro del Servicio de Fomento del Asociacionismo. | N.D. | D.N.C. | N.D. | D.N.C. | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Porcentaje de renovaciones comunicadas por el Servicio de Fomento del Asociacionismo respecto a las efectuadas. | N.D. | D.N.C. | N.D. | D.N.C. | No determinado | 100 | 100 | 100 |
| Compromiso 5.- Efectuar la convocatoria pública anual de subvenciones dirigida a las Federaciones, Confederaciones y Uniones de Asociaciones de base inscritas y declaradas de utilidad pública municipal, en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid en el primer trimestre del año y comunicarla además, individualmente, al día siguiente de su publicación. | | | | | | | | |
| Porcentaje de Federaciones, Confederaciones o Uniones de Asociaciones de base que reciben información sobre la convocatoria de subvenciones por el Servicio de Fomento del Asociacionismo. | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Compromiso 6.- Informar de manera individualizada a las Federaciones, Confederaciones y Uniones de Asociaciones de base, solicitantes de una subvención, cuando se interesen por el proceso de valoración de su solicitud y de adjudicación de subvención. | | | | | | | | |
| Porcentaje de respuestas en relación con el número de consultas efectuadas en el Servicio de Fomento del Asociacionismo. | N.D. | D.N.C. | N.D. | D.N.C. | N.D. | D.N.C. | 100 | 100 |
| Compromiso 7.- Incrementar la cuantía del programa presupuestario destinado a subvenciones dirigidas a las Federaciones, Confederaciones y Uniones de Asociaciones de base en el mismo porcentaje de incremento, al menos, que el Índice de Precios al Consumo del año en curso. | | | | | | | | |
| Incremento presupuestario destinado a subvenciones en el Servicio de Fomento del Asociacionismo. | 2,70 | 8,50 | 4,20 | 10,59 | 2,10 | 2,14 | 0,30 | 42,81 |
| Compromiso 8.- Dar conocimiento, antes de 30 de junio de cada año, a las Federaciones, Confederaciones y Uniones de Asociaciones de base a las que se adjudique subvención, de la cuantía de la misma, así como el proyecto o el gasto para el cual se les haya concedido, mediante la publicación de la relación de subvenciones concedidas en la página web "Madrid Participa". | | | | | | | | |
| Porcentaje de entidades informadas antes de 30 de junio de cada año por el Servicio de Fomento del Asociacionismo. | N.D. | D.N.C. | N.D. | D.N.C. | N.D. | D.N.C. | 100 | 100 |
| Compromiso 9.- Poner, antes de 31 de enero de cada año, a disposición de la totalidad de las Entidades inscritas en el Registro de Entidades Ciudadanas del Ayuntamiento de Madrid, para su uso, los recursos asociativos del Servicio, proporcionando la información necesaria acerca del mismo. | | | | | | | | |

| | 2006 | | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|--|----------|--------|----------|--------|----------|------|----------|-------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Entidades Ciudadanas inscritas en el Registro de la Comunidad de Madrid a las que se ofrecen los recursos asociativos en plazo (31 de enero) por el Servicio de Fomento del Asociacionismo. | N.D. | D.N.C. | N.D. | D.N.C. | 304 | 304 | | 453 |
| Compromiso 10.- Proporcionar a todas las Entidades Ciudadanas que lo soliciten, un servicio gratuito de orientación y asesoramiento legal y fiscal; consiguiendo un grado de satisfacción global por el servicio recibido, de, al menos, un 7,5, en una escala de 0 a 10, del total de encuestas recibidas. El cuestionario se enviará a todas las entidades usuarias del Servicio. | | | | | | | | |
| Porcentaje de Entidades Ciudadanas atendidas por el Servicio de Fomento del Asociacionismo. | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Puntuación global media obtenida entre todas las encuestas recibidas entre la totalidad de las enviadas por el Servicio de Fomento del Asociacionismo. (Nuevo Evaluación 2009) | - | - | - | - | - | - | 7,50 | 9,84 |
| Compromiso 11.- Incorporar en la página web "Madrid Participa" un enlace para acceso directo a las páginas web de las Entidades inscritas en el Registro de Entidades Ciudadanas del Ayuntamiento de Madrid, que así lo soliciten, en el plazo de quince días naturales desde que cursen la solicitud. | | | | | | | | |
| Porcentaje de Entidades Ciudadanas que acceden al servicio de enlace con la página web en el plazo de 15 días naturales desde la solicitud al Servicio de Fomento del Asociacionismo. | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Compromiso 12.- Realizar un estudio de necesidades formativas de las Entidades Ciudadanas, a través de una encuesta, consultando a todas o una muestra de las Entidades inscritas en el Registro de Entidades Ciudadanas del Ayuntamiento de Madrid sobre sus necesidades de formación. | | | | | | | | |
| Entidades consultadas sobre sus necesidades formativas por el Servicio de Fomento del Asociacionismo. | N.D. | 1.079 | N.D. | 226 | N.D. | 254 | N.D. | 1.510 |
| Compromiso 13.- Informar con una antelación mínima de un mes, mediante correo postal y/o electrónico y publicación en la página web www.madridparticipa.es a todas las Entidades inscritas en el Registro de Entidades Ciudadanas del Ayuntamiento de Madrid sobre cada una de las acciones formativas que organiza a lo largo del año el Ayuntamiento para las Entidades. | | | | | | | | |
| Porcentaje de comunicaciones realizadas dentro del plazo establecido (antes de 1 mes) por el Servicio de Fomento del Asociacionismo sobre las acciones formativas organizadas. (Nuevo Evaluación 2009) | - | - | - | - | - | - | 100 | 100 |
| Compromiso 14.- Impartir a lo largo del año, al menos, 7 acciones formativas a las Entidades Ciudadanas, consiguiendo un grado de satisfacción global por el servicio recibido de, al menos, un 7,5 en una escala de 0 a 10 sobre el total de encuestas recibidas. El grado de satisfacción se medirá a través de un Cuestionario realizado a todos los asistentes a las acciones formativas. | | | | | | | | |
| Acciones formativas impartidas por el Servicio de Fomento del Asociacionismo. | 9 | 3 | 9 | 7 | 9 | 8 | 7 | 5 |
| Puntuación global media obtenida por el Servicio de Fomento del Asociacionismo entre todos los cuestionarios cumplimentados por los asistentes a las acciones formativas. | N.D. | 6,88 | N.D. | 7,08 | N.D. | 7,10 | 7,50 | 7,60 |
| Compromiso 15.- Ofertar, al menos, 375 plazas anuales para la formación de Entidades Ciudadanas. | | | | | | | | |

| | 2006 | | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|---|----------|--------|----------|------|----------|------|----------|------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Plazas de formación ofertadas por el Servicio de Fomento del Asociacionismo. (Nueva Evaluación 2009) | - | - | - | - | - | - | 375 | 299 |
| Compromiso 16.- Organizar, a lo largo del año, y previa demanda de las Entidades, Distritos y Áreas de Gobierno, al menos, una actuación (feria, muestra) para promover el encuentro entre las Asociaciones y fomentar el asociacionismo entre la ciudadanía. | | | | | | | | |
| Actuaciones realizadas por el Servicio de Fomento del Asociacionismo para promover el encuentro entre Entidades Ciudadanas. | N.D. | 4 | N.D. | 1 | N.D. | 0 | 1 | 2 |
| Compromiso 17.- Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados por el Servicio de Fomento del Asociacionismo, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora de los servicios. Contestar mas de la mitad de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados en 15 días o menos; el resto, en menos de 3 meses. | | | | | | | | |
| Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por el Servicio de Fomento del Asociacionismo. | N.D. | 5 | N.D. | 4 | N.D. | 22 | 50 | 8 |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Fomento del Asociacionismo contestadas en 15 días o menos. | N.D. | D.N.C. | N.D. | 20 | N.D. | 45 | 50 | 60 |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Fomento del Asociacionismo contestadas entre 16 días y 3 meses. | N.D. | D.N.C. | N.D. | 80 | N.D. | 55 | N.D. | 40 |

N.D.: No determinado

D.N.C.: Dato no cargado

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

Fecha de aprobación: 24 de mayo de 2007

Última evaluación: 29 de marzo de 2010

La **Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano** a través del Servicio de Atención Presencial, presta entre otros, el servicio de atención en las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid.

Estas Oficinas ofrecen a los ciudadanos un amplio abanico de **servicios**, entre ellos: suministrar información general e información urbanística, facilitar impresos, realizar funciones de registro, firma electrónica, sugerencias y reclamaciones y cita previa, así como gestiones y trámites municipales, en materias diversas tales como el Padrón de Habitantes, el Censo electoral, diversos impuestos y tasas municipales y el estacionamiento regulado. Con carácter anual se realizará un estudio para medir el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios recibidos en las OACs; dicho estudio servirá asimismo para evaluar el cumplimiento de los compromisos adquiridos. Estos **compromisos** y sus indicadores asociados son:

| | 2006 | | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|---|----------|------|----------|-------|----------|-------|----------|-------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Compromiso 1.- Las OACs se comprometen a prestar un servicio global de calidad, logrando que más del 80% de los usuarios estén satisfechos con el servicio recibido y valoren dicha satisfacción en una escala de 0 a 10, con una puntuación superior a 7 puntos. Con carácter anual se realizará un estudio para medir el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios recibidos en las OACs; dicho estudio servirá asimismo para evaluar el cumplimiento de los compromisos adquiridos. | | | | | | | | |
| Valoración ciudadana de las OACs Línea Madrid. | 7,70 | 7,65 | 7 | 7,02 | 7 | 8,70 | 7 | 8,71 |
| Compromiso 2.- Las OACs Línea Madrid contarán con unas instalaciones adecuadas al servicio que se presta, sin barreras arquitectónicas para su acceso en ninguna de ellas y con un alto grado de funcionalidad, confort, orden y limpieza. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 7 puntos. | | | | | | | | |
| Valoración media de los usuarios de los parámetros de confort, orden y limpieza de las OACs Línea Madrid. | - | - | 7 | 8,02 | 7 | 8,52 | 7 | 8,93 |
| Compromiso 3.- Todas las Oficinas contarán con un sistema de gestión de espera que permita el direccionamiento de los ciudadanos de forma racional, eficaz y ordenada. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10 deberá ser superior a 7,5 puntos. | | | | | | | | |
| Valoración media de los usuarios del sistema de gestión del tiempo de espera de las OACs Línea Madrid. | - | - | 7,50 | 7,77 | 7,50 | 8,84 | 7,50 | 8,40 |
| Compromiso 4.- En todas las Oficinas de Línea Madrid se contará con un personal altamente cualificado y profesional. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos. | | | | | | | | |
| Valoración media de los usuarios de la cualificación y profesionalidad del personal de las OACs Línea Madrid. | - | - | 8 | 8,11 | 8 | 8,71 | 8 | 8,95 |
| Compromiso 5.- En las OACs se impartirá un tiempo medio de formación a todo su personal, de al menos, 20 horas anuales. | | | | | | | | |
| Promedio de horas de formación del personal de las OACs Línea Madrid. | - | - | 20 | 25,50 | 20 | 34,83 | 20 | 26,70 |
| Compromiso 6.- El personal de Línea Madrid prestará su servicio dispensando un trato amable y cortés. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos. | | | | | | | | |
| Valoración media de los usuarios de la amabilidad y trato en las OACs Línea Madrid. | - | - | 8 | 8,23 | 8 | 8,72 | 8 | 9,03 |
| Compromiso 7.- El personal de las Oficinas atenderá a los ciudadanos con un lenguaje claro, comprensible y con gran capacidad de diálogo y comunicación. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos. | | | | | | | | |
| Valoración media de los usuarios de la capacidad de diálogo y comunicación del personal de las OACs Línea Madrid. | - | - | 8 | 8,20 | 8 | 8,72 | 8 | 8,91 |
| Valoración media de los usuarios del entendimiento de la información en las OACs Línea Madrid. | - | - | 8 | 8,08 | 8 | 8,96 | 8 | 9,05 |
| Compromiso 8.- Las OACs prestarán su servicio a los ciudadanos en un horario continuado de mañana y tarde (de 9 a 17 horas) de lunes a jueves (viernes y mes de agosto de 9 a 14 horas). En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 7,5 puntos. | | | | | | | | |
| Valoración media de los usuarios del horario de atención al público de las OACs Línea Madrid. | - | - | 7,50 | 7,96 | 7,50 | 8,77 | 7,50 | 8,94 |

| | 2006 | | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|---|----------|------|----------|-------|----------|-------|----------|-------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Compromiso 9.- En las OACs se prestará una atención individualizada y personalizada, ofreciendo atención en inglés, francés y lenguaje de los signos en todas las Oficinas, así como en otros idiomas en los Distritos donde fuese necesario, y al menos, en el 60 % de ellas. | | | | | | | | |
| Porcentaje de OACs Línea Madrid que atienden en inglés, francés y lenguaje de los signos. (Inglés) | - | - | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Porcentaje de OACs Línea Madrid que atienden en inglés, francés y lenguaje de los signos. (Frances) | - | - | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Porcentaje de OACs Línea Madrid que atienden en inglés, francés y lenguaje de los signos. (Lenguaje de signos) | - | - | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Compromiso 10.- En las OACs se atenderán a más del 70 % de los ciudadanos en un tiempo máximo de espera de 10 minutos. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos. | | | | | | | | |
| Porcentaje de ciudadanos atendidos en 10 minutos o menos en las OACs Línea Madrid. | - | - | 50 | 66,54 | 70 | 88,76 | 70 | 70,66 |
| Valoración media de los usuarios del tiempo de espera en ser atendidos en las OACs Línea Madrid. | - | - | 6,50 | 7,69 | 7,50 | 8,63 | 7,50 | 8,89 |
| Compromiso 11.- El personal de las Oficinas dedicará el tiempo necesario para resolver la gestión requerida y buscará la resolución adecuada y satisfactoria a la demanda. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos. | | | | | | | | |
| Valoración media de los usuarios del tiempo total empleado en realizar la gestión en las OACs Línea Madrid. | - | - | 7 | 7,82 | 8 | 8,72 | 8 | 8,91 |
| Compromiso 12.- En las OACs se prestará un servicio eficaz, suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 7,5 puntos. | | | | | | | | |
| Valoración media de los usuarios sobre el resultado final de la gestión realizada en las OACs Línea Madrid. | - | - | 7,50 | 7,98 | 7,50 | 8,89 | 7,50 | 8,75 |
| Valoración media de los usuarios sobre la claridad y eficacia de la información facilitada por las OACs Línea Madrid. (Nuevo Evaluación 2008) | - | - | - | - | 7,50 | 8,86 | 7,50 | 8,59 |
| Compromiso 13.- En las OACs se atenderá a los ciudadanos proporcionando respuestas coherentes, seguras y confiables a las consultas realizadas. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 7,5 puntos. | | | | | | | | |
| Valoración media de los usuarios de la coherencia de la información facilitada por las OACs Línea Madrid. | - | - | 7,50 | 8,17 | 7,50 | 8,88 | 7,50 | 8,73 |
| Compromiso 14.- Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios que se prestan, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora de los servicios. Mas de la mitad de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por las OACs Línea Madrid se contestarán en 15 días o menos; el resto, en un periodo no superior a 30 días naturales. | | | | | | | | |
| Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por las OACs Línea Madrid. (Nuevo Evaluación 2008) | - | - | - | - | - | - | N.D. | 779 |

| | 2006 | | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|--|----------|------|----------|------|----------|------|-----------|-------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por las OACs Línea Madrid contestadas en 15 días o menos. (Nuevo Evaluación 2008) | - | - | - | - | - | - | 50 | 40,40 |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por las OACs Línea Madrid contestadas entre 16 días y 3 meses. (Nuevo Evaluación 2008) | - | - | - | - | - | - | 50 | 59,50 |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por las OACs Línea Madrid contestadas entre 1 mes y 3 meses. (Nuevo Evaluación 2008) | - | - | - | - | - | - | | |

N.D. No determinado

Salud

Madrid Salud, Organismo Autónomo responsable de la gestión de las políticas municipales en materias de Salud Pública y Drogodependencias y otros Trastornos Adictivos dentro del término municipal de Madrid, integra el proceso de elaboración e implantación de Cartas de Servicios en el marco de su Plan de Calidad. Este Plan promueve la innovación, la mejora continua y la calidad como valores clave de la organización y es referido tanto a la calidad intrínseca de la organización como a la calidad extrínseca vista desde la perspectiva de los usuarios individuales y de la población general de la Ciudad de Madrid.

Desde esta perspectiva, Madrid Salud elabora y la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid aprueba en 2006 la **Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud**, en 2007 la **Carta de Servicios del Instituto de Adicciones** y en 2009 la **Carta de Servicios de Salud Pública en materia de Protección Animal** (aprobada el 30 de abril).

Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud

Fecha de aprobación: 1 de junio de 2006

Fecha Evaluación 2009: 3 de mayo 2010

La Oficina de Atención al Ciudadano de Madrid Salud es la responsable de recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía por los servicios prestados por Madrid Salud, para lo cual presta los siguientes **servicios**: facilita su presentación; recibe las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía, iniciando la tramitación de las que sean competencia de Madrid Salud y remitiendo a otras unidades del Ayuntamiento las que no lo sean; envía a cada unidad de Madrid Salud, las relativas a los servicios por ellos prestados, para que emitan el correspondiente informe; lleva un seguimiento de las sugerencias y reclamaciones que se están tramitando; informa al reclamante en caso de consulta; contesta las sugerencias y reclamaciones tramitadas, en base al informe recibido; realiza análisis estadísticos de las sugerencias y reclamaciones recibidas para proponer acciones de mejora a las unidades correspondientes; y realiza encuestas periódicas de satisfacción de los usuarios del servicio de sugerencias y reclamaciones.

Los compromisos de calidad relativos al servicio de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud y recogidos en la Carta de Servicios son:

| | 2006 | | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|---|----------|-------|----------|------|----------|-------|----------|-------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Compromiso 1.- Los impresos para formular sugerencias y reclamaciones estarán disponibles en la totalidad de los Centros de Madrid Salud y serán claros y comprensibles. | | | | | | | | |
| Porcentaje de Centros de Madrid Salud en los que están disponibles los impresos de sugerencias y reclamaciones. | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Porcentaje de usuarios que consideran claros y comprensibles los impresos de sugerencias y reclamaciones disponibles en los Centros de Madrid Salud. | 95 | 96,40 | 90 | 94 | 90 | 94,75 | 90 | 73,58 |

| | 2006 | | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|--|----------|------|----------|------|----------|-------|----------|-------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Compromiso 2.- Los reclamantes que lo soliciten recibirán ayuda para la cumplimentación de los impresos de sugerencias y reclamaciones en todos los Centros Madrid Salud, obteniendo la asistencia recibida una valoración media por parte de los usuarios de buena o muy buena. | | | | | | | | |
| Porcentaje de reclamantes que solicitan asistencia en los Centros Madrid Salud para cumplimentar el impreso y la reciben. | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 96,80 |
| Valoración ciudadana de la asistencia recibida en la cumplimentación de los impresos de sugerencias y reclamaciones de Madrid Salud. | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 7,95 | 6 | 6,58 |
| Compromiso 3.- A través de un personal formado en habilidades de comunicación se atenderá al usuario de forma clara y precisa, proporcionando un trato amable y cortés y utilizando un lenguaje claro y comprensible de manera que se alcance un nivel de satisfacción bueno o muy bueno por parte de los usuarios. | | | | | | | | |
| Porcentaje del personal con formación inicial en habilidades de comunicación en los Centros de Madrid Salud. | 90 | 90 | 90 | 90 | 90 | 90 | 90 | 90 |
| Valoración ciudadana de la amabilidad y cortesía recibida del personal de atención al público de Madrid Salud. | 6 | 8 | 6 | 7 | 6 | 8 | 6 | 6,58 |
| Valoración ciudadana de la claridad y comprensibilidad del lenguaje utilizado por el personal de atención al público de Madrid Salud. | 6 | 7 | 6 | 7,90 | 6 | 8 | 6 | 6,60 |
| Compromiso 4.- Madrid Salud trabaja buscando la satisfacción de los intereses de los reclamantes de manera que todas las contestaciones serán individualizadas y personalizadas, dando respuesta a todas las cuestiones objeto de la reclamación o sugerencia. | | | | | | | | |
| Valoración ciudadana de la contestación de las sugerencias y reclamaciones emitidas por Madrid Salud. | 6 | 5 | 6 | 6,50 | 6 | 7,25 | 6 | 6,25 |
| Compromiso 5.- El 80% de las sugerencias y reclamaciones se contestarán en un plazo inferior a 15 días. El 90% de las sugerencias y reclamaciones se contestarán en un plazo inferior a 30 días. En ningún caso el plazo de contestación podrá ser superior a 3 meses, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid. | | | | | | | | |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios de Madrid Salud contestadas en 15 días o menos. | 65 | 86 | 80 | 89 | 80 | 87,83 | 80 | 82,24 |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios de Madrid Salud contestadas en más de 15 días y menos de 30. | 15 | 7 | 10 | 6,60 | 10 | 9,44 | 10 | 11,98 |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios de Madrid Salud contestadas en más de 30 días y menos de 3 meses. | 20 | 7 | 10 | 4,20 | 10 | 2,68 | 10 | 5,22 |
| Tiempo medio de contestación desde que llega la sugerencia o reclamación a la Oficina de Atención al Ciudadano de Madrid Salud. | 7 | 8 | 6 | 5,10 | 6 | 6,04 | 6 | 6,30 |
| Compromiso 6.- Cuando la tramitación de una sugerencia o reclamación llegue a 15 días y siempre que se disponga de un teléfono de contacto o dirección de correo electrónico, se contactará con el reclamante para informarle del estado de tramitación de la misma y se considerará la conveniencia de adoptar alguna medida complementaria que agilice el proceso. | | | | | | | | |

| | 2006 | | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|---|------------|------|------------|-------|------------|-------|------------|-------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios de Madrid Salud informadas al cumplir los 15 días de espera. | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Compromiso 7.- Los/-as ciudadanos/-as que utilizan el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud valorarán el servicio recibido como bueno o muy bueno. | | | | | | | | |
| Porcentaje de usuarios que valorarán como bueno o muy bueno el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud. | 85 | 81 | 85 | 83,20 | 85 | 87,70 | 85 | 84,50 |
| Compromiso 8.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación con el propio Servicio de Sugerencias y Reclamaciones, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del Servicio. | | | | | | | | |
| Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud. | | 0 | | 0 | | 0 | | 0 |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud contestadas en 15 días o menos. | | 0 | | 0 | | 0 | | 0 |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud contestadas entre 16 días y 3 meses. | | 0 | | 0 | | 0 | | 0 |

Carta de Servicios del Instituto de Adicciones

Fecha de aprobación: 8 de febrero de 2007

Última evaluación: 1 de junio de 2010

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

La **Carta de Servicios del Instituto de Adicciones** se aprobó el 8 de febrero de 2007, evaluándose por primera vez en mayo de 2008, la segunda evaluación se realizó en junio de 2009 y la tercera y última evaluación ha sido en junio de 2010. Los **compromisos establecidos y sus indicadores** asociados son:

| | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|---|---------------|-------|----------|-------|----------|-------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Compromiso 1.- Los servicios del Instituto de Adicciones se prestarán en instalaciones con un tamaño, señalización exterior e interior, orden, limpieza, confort y equipamiento que garanticen la intimidad y confidencialidad en la atención. La puntuación media otorgada por los usuarios de los Centros de Atención a Drogodependientes (CADs), en encuesta de satisfacción, será superior a 6,5 puntos, sobre un total de 10. El compromiso afecta a todos los centros del Instituto de Adicciones. | | | | | | |
| Valoración otorgada por los usuarios a la comodidad de las instalaciones de los CADs. | 6,50 | 7 | 6,50 | 7,80 | 6,50 | 7 |
| Instalaciones del Instituto de Adicciones que cumplen los criterios de habitabilidad y confort establecidos. | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Porcentaje de usuarios de los CADs satisfechos con la confidencialidad facilitada por las instalaciones. | 80 | 89,40 | 80 | 97 | 90 | 93,10 |
| Porcentaje de usuarios de los CADs satisfechos con la comodidad de las instalaciones. | 80 | 94,50 | 80 | 97,50 | 90 | 94,30 |
| Porcentaje de usuarios de los CADs satisfechos con la limpieza de las instalaciones. | 80 | 97,60 | 80 | 98,10 | 90 | 95,60 |
| Valoración otorgada por los usuarios a la confidencialidad facilitada por las instalaciones de los CADs. | 6,50 | 7,60 | 6,50 | 8,20 | 7 | 7,40 |
| Valoración otorgada por los usuarios a la limpieza de las instalaciones de los CADs. | 6,50 | 7,40 | 6,50 | 8 | 7 | 7,20 |
| Compromiso 2.- A través de profesionales altamente cualificados, en los CADs del Instituto de Adicciones se atenderá de forma ágil, proporcionando un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible, garantizando una atención individualizada y personalizada. La puntuación media otorgada por los usuarios de los CADs, en encuesta de satisfacción, será superior a 7 puntos, sobre un total de 10. | | | | | | |
| Valoración otorgada por los usuarios a los conocimientos y capacidad de los médicos de los CADs para ayudar en los procesos de recuperación. | 7 | 7,20 | 7 | 7,80 | 7 | 7,20 |
| Horas de formación continua a los profesionales de los CADs en aspectos de carácter técnico y mejora de habilidades de comunicación y atención. | 15 | 16 | 15 | 9,40 | 15 | 27,60 |
| Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido por parte del personal de los CADs. | 70 | 88,40 | 70 | 97,50 | 90 | 94,70 |
| Puntuación otorgada por los encuestados al trato recibido por parte del personal de los CADs. | 7 | 7,60 | 7 | 8 | 7,50 | 7,40 |
| Valoración otorgada por los usuarios a la agilidad para resolver problemas por parte del personal de recepción de los CADs. | 7 | 6,60 | 7 | 7,80 | 7 | 7,40 |
| Valoración otorgada por los usuarios a los conocimientos y capacidad de los trabajadores sociales de los CADs para ayudar en los procesos de recuperación. | 7 | 7 | 7 | 7,60 | 7 | 7,20 |
| Valoración otorgada por los usuarios a los enfermeros de los CADs acerca de sus conocimientos y capacidad para ayudarles en su proceso de recuperación. | Nuevo en 2008 | | 7 | 7,80 | 7 | 7,40 |

| | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|---|---------------|------|----------|------|----------|------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Valoración otorgada por los usuarios a los terapeutas ocupacionales de los CADs acerca de sus conocimientos y capacidad para ayudarles en su proceso de recuperación. | Nuevo en 2008 | | 7 | 7,80 | 7 | 7,40 |
| Valoración otorgado por los usuarios a los conocimientos y capacidad de los psicólogos de los CADs para ayudar en los procesos de recuperación. | 7 | 7,40 | 7 | 7,60 | 7 | 7,40 |

Compromiso 3.- En los CADs la demanda inicial será atendida de forma inmediata. La puesta en marcha posterior del programa terapéutico necesario para cada caso, se realizará en función del análisis de necesidades previo y los recursos disponibles en cada momento, garantizando en todo caso, una cita con el profesional, tras la acogida inicial, en un plazo máximo de 15 días.

| | | | | | | |
|--|----|-------|----|-------|----|-------|
| Porcentaje de las solicitudes atendidas en plazo en cada centro o servicio de los CADs. | 80 | 84,14 | 80 | 77,46 | 80 | 77,62 |
| Tiempo medio de espera del usuario/-a por servicio prestado, tras la acogida en los CADs en días | 10 | 9,68 | 10 | 10,60 | 10 | 10,21 |

Compromiso 4.- Se garantizará la continuidad de los programas terapéuticos así como la atención integral de los pacientes, mediante la dotación de una plantilla estable e interdisciplinar, conformada por profesionales pertenecientes a las áreas sanitaria, psicológica, social y ocupacional, de forma que se puedan cubrir las necesidades de los pacientes en las distintas áreas afectadas por las drogodependencias.

| | | | | | | |
|---|----|-------|----|-------|----|-------|
| Porcentaje de plantilla cubierta sobre la plantilla aprobada para los CADs. | 95 | 94,84 | 95 | 95,60 | 95 | 95,70 |
|---|----|-------|----|-------|----|-------|

Compromiso 5.- Desde los CADs se prestará un servicio global de calidad, logrando que al menos un 85% de los usuarios estén satisfechos con los servicios recibidos.

| | | | | | | |
|--|---|---|----|-------|----|-------|
| Porcentaje de usuarios satisfechos globalmente con los CADs. Nuevo en 2008 | - | - | 80 | 92,30 | 85 | 93,40 |
|--|---|---|----|-------|----|-------|

Compromiso 6.- A través de profesionales altamente cualificados, el Servicio de Prevención a Drogodependientes, PAD, atenderá de forma ágil, proporcionando un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible, garantizando una atención individualizada y personalizada.

| | | | | | | |
|---|---|---|----|-------|----|-------|
| Porcentaje de usuarios satisfechos con la atención dispensada por los profesionales del Servicio de Prevención de Adicciones (PAD). Nuevo en 2008 | - | - | 70 | 88 | 75 | 99,10 |
| Porcentaje de casos resueltos en el propio Servicio de Prevención de Adicciones (PAD) o derivados adecuadamente. Nuevo en 2008 | - | - | 70 | 82,50 | 80 | 90,30 |
| Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido en el Servicio de Prevención de Adicciones (PAD). Nuevo en 2008 | - | - | 70 | 89 | 80 | 96 |

Compromiso 7.- En el PAD la demanda inicial será atendida de forma inmediata. La puesta en marcha de la intervención demandada en cada caso, se garantizará mediante intervención profesional en un plazo máximo de quince días.

| | | | | | | |
|--|---|---|----|-----|----|-----|
| Porcentaje de solicitudes atendidas en plazo sobre el total de las recibidas en el Servicio de Prevención de Adicciones (PAD). Nuevo en 2008 | - | - | 80 | 100 | 80 | 100 |
|--|---|---|----|-----|----|-----|

Compromiso 8.- El PAD prestará sus servicios a la ciudadanía en un horario continuado de mañana y tarde (de 09:00 a 20:00 horas) de lunes a viernes (mes de agosto de 09:00 a 14:00 horas).

| | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|--|----------|------|-----------|-------|-----------|-------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Porcentaje de usuarios satisfechos con el horario de atención al público del Servicio de Prevención de Adicciones (PAD). Nuevo en 2008 | - | - | 70 | 95,18 | 90 | 96,50 |
| Compromiso 9.- Desde el PAD se prestará un servicio global de calidad, logrando que al menos el 90% de los usuarios estén satisfechos con el servicio recibido. | | | | | | |
| Porcentaje de usuarios satisfechos globalmente con el Servicio de Prevención de Adicciones (PAD). Nuevo en 2008 | - | - | 80 | 98 | 90 | 98,50 |

Carta de Servicios de Salud Pública en materia de Protección Animal

Fecha de aprobación: 30 de abril de 2009

Fecha Evaluación 2009: pendiente de elaboración al cerrarse este Informe. Ver Anexo

El Departamento de Servicios Veterinarios, perteneciente al **Instituto de Salud Pública del Organismo Autónomo Madrid Salud**, tiene como finalidad la gestión de las competencias que la normativa en vigor asigna a las entidades locales en materia de animales domésticos y de compañía, tanto desde la vertiente de salud pública, como desde la de su protección y bienestar.

Conocedor de la importancia de la calidad en los servicios, el Instituto de Salud Pública a través del Departamento de Servicios Veterinarios, asume el compromiso de establecer y desarrollar la presente **Carta de Servicios** en la que se incluyen los servicios prestados, que son : Recogida y atención de animales en situación de desamparo o de dueño/-a desconocido/-a., entrega en adopción de animales sin dueño/-a, devolución de animales identificados al propietario/-a, control sanitario y registro de animales agresores y/o potencialmente peligrosos, vigilancia y control de enfermedades transmisibles por animales, educación y sensibilización de la población sobre salud pública y protección de los animales, información y asesoramiento en materias relacionadas con los animales.

Los compromisos establecidos y sus indicadores asociados son:

| | 2009 | |
|---|-------------|------|
| | Estándar | Dato |
| Compromiso 1.- El Departamento de Servicios Veterinarios realizará un mínimo de 1 revisión mensual de la información relativa a los servicios que presta, y comunicará de forma inmediata cualquier actualización que sea precisa, a los responsables de su difusión a través de www.madridsalud.es y www.munimadrid.es, 010, Línea Madrid, o cualquier otro medio de información institucional. | | |
| Revisiones mensuales realizadas por el Departamento de Servicios Veterinarios de la información ofrecida a la ciudadanía. Se elimina en la Evaluación 2009 | N.D. | 1 |
| Compromiso 2.- Las personas que trabajan en la atención al público en el Centro de Protección Animal dispondrán de la formación adecuada para ofrecer a la ciudadanía la información que precisa para hacer uso de sus servicios, logrando una puntuación mínima de 8 (en una escala de 1 a 10) en el grado de satisfacción entre los/-as usuarios/-as de los servicios, medido mediante encuesta anual, relativo a la información recibida con carácter previo al acceso al servicio. | | |

| | 2009 | |
|---|----------|------|
| | Estándar | Dato |
| Valoración media de satisfacción otorgada por los/-as encuestados/-as a la información recibida por el Centro de Protección Animal con carácter previo al acceso al servicio. | 8 | 9 |
| Porcentaje de personas que trabajan en la atención al público en el Centro de Protección Animal que disponen de información actualizada y normalizada. | 100 | 100 |
| Compromiso 3.- Las instalaciones del Centro de Protección Animal se mantendrán en unas condiciones de orden, limpieza, confort y equipamiento que garanticen una buena calidad en la atención a los/-as usuarios/-as, así como óptimas condiciones higiénico-sanitarias y de bienestar de los animales albergados, logrando una puntuación mínima de 8 (en una escala de 1 a 10) en el grado de satisfacción entre los usuarios/-as de los servicios medido mediante encuesta anual. | | |
| Valoración media de satisfacción otorgada por los/-as encuestados/-as a la calidad percibida en relación con las condiciones de alojamiento de los animales en el Centro de Protección Animal. | 8 | 8 |
| Valoración media de satisfacción otorgada por los/-as encuestados/-as a la comodidad de las instalaciones del Centro de Protección Animal. | 8 | 9 |
| Valoración media de satisfacción otorgada por los/-as encuestados/-as a la idoneidad global de las instalaciones del Centro de Protección Animal. | 8 | 9 |
| Valoración media de satisfacción otorgada por los/-as encuestados/-as a la limpieza de las instalaciones del Centro de Protección Animal. | 8 | 9 |
| Compromiso 4.- En el Centro de Protección Animal se proporcionará una atención personalizada, así como un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible y mostrando interés en solucionar los problemas expresados por los/-as usuarios/-as, logrando una puntuación mínima de 8 (en una escala de 1 a 10) en el grado de satisfacción entre los/-as usuarios/-as de los servicios medido mediante encuesta anual. | | |
| Valoración media de satisfacción otorgada por los/-as encuestados/-as a la atención dispensada por los/-as profesionales veterinarios/-as en el Centro de Protección Animal. | 8 | 10 |
| Valoración media de satisfacción otorgada por los/-as encuestados/-as al trato global recibido en el Centro de Protección Animal. | 8 | 9 |
| Compromiso 5.- Los servicios serán prestados por personal adecuadamente formado y capacitado, logrando una puntuación mínima de 8 (en una escala de 1 a 10) en el grado de satisfacción entre los/-as usuarios/-as en relación con la competencia profesional percibida en la atención dispensada por los/-as profesionales, medido mediante encuesta anual. | | |
| Valoración media de satisfacción otorgada por los/-as encuestados/-as a la competencia profesional percibida en la atención dispensada por los/-as profesionales del Centro de Protección Animal. | 8 | 9 |
| Compromiso 6.- El Centro de Protección Animal dispondrá de un horario amplio para la atención al público, logrando una puntuación mínima de 8 (en una escala de 1 a 10) en el grado de satisfacción entre los/-as usuarios/-as de los servicios medido mediante encuesta anual. | | |
| Valoración media de satisfacción otorgada por los/-as encuestados/-as al horario disponible para la atención al público en el Centro de Protección Animal. | 8 | 8 |
| Compromiso 7.- El Centro de Protección Animal dispondrá de un servicio permanente de recogida de animales abandonados en la vía pública que atiende las demandas de la ciudadanía todos los días del año, 24 horas al día. | | |
| Registro de llamadas recibidas y atendidas por el Centro de Protección Animal a lo largo del año y periodicidad de las mismas, que constate su existencia a cualquier hora y día del año. | 2 | 2 |

| | 2009 | |
|---|----------|------|
| | Estándar | Dato |
| Compromiso 8.- Diaria e individualizadamente se verificará y registrará, tanto el estado de todos los animales ingresados, como sus condiciones de alojamiento y de acceso a agua y alimento, prescribiéndose en el primer caso, los tratamientos o actuaciones precisos, o adoptándose, en el segundo, las medidas correctoras que procedan. | | |
| Porcentaje de registros de verificaciones realizados por el Centro de Protección Animal. | 100 | 100 |
| Compromiso 9.- A cada adoptante se le prestará una atención personalizada, proporcionándole el asesoramiento que precisa y ofreciéndole información veraz e individualizada de los animales disponibles, para que pueda realizar mejor su elección, logrando una puntuación mínima de 8 (en una escala de 1 a 10) en el grado de satisfacción entre los/-as usuarios/-as de los servicios medido mediante encuesta anual. | | |
| Valoración media de satisfacción otorgada por los/-as encuestados/-as a la atención recibida durante el proceso de adopción en el Centro de Protección Animal. | 8 | 9 |
| Compromiso 10.- En el momento de la adopción, el adoptante recibirá información clara, completa y comprensible sobre las pautas que habrá de seguir en un futuro inmediato en relación con el animal adoptado, logrando una puntuación mínima de 8 (en una escala de 1 a 10) en el grado de satisfacción entre los/-as usuarios/-as de los servicios medido mediante encuesta anual. | | |
| Valoración media de satisfacción otorgada por los/-as encuestados/-as a la información recibida relativa a pautas que habrá de seguir en relación con el animal adoptado en el Centro de Protección Animal. | 8 | 9 |
| Compromiso 11.- Desde el mismo momento del ingreso de cualquier animal de dueño/-a desconocido/-a en el Centro de Protección Animal, se comprueba y registra, de forma inmediata, su posible identificación, repitiéndose la comprobación en caso necesario para detectar con la mayor rapidez a los animales legalmente identificados. | | |
| Porcentaje de registros de comprobación de identificación realizados en el Centro de Protección Animal que cumplen las condiciones señaladas. | 100 | 100 |
| Compromiso 12.- Una vez verificada la identificación de un animal ingresado en el Centro de Protección Animal, y recibidos los datos correspondientes del Registro de Identificación de Animales de Compañía de la Comunidad de Madrid (RIAC), el primer intento de información a su propietario/-a se realizará en un plazo máximo de 60 minutos, pasando a tramitarse el expediente administrativo de notificación si su resultado ha sido negativo. | | |
| Porcentaje de registros de contacto con los/-as propietarios/-as realizados por el Centro de Protección Animal que cumplen las condiciones señaladas. | 100 | 100 |
| Compromiso 13.- Durante el proceso administrativo de notificación, y con la excepción de aquellos casos en los que no se disponga de teléfono de contacto operativo, con periodicidad semanal se intentarán nuevos contactos telefónicos con el/la propietario/-a, con el objeto de asegurar que recibe la información sobre el ingreso del animal en el Centro de Protección Animal. | | |
| Porcentaje de registros de intentos de contacto de localización de los/-as propietarios/-as por el Centro de Protección Animal que cumplen las condiciones señaladas. | 100 | 100 |
| Compromiso 14.- Madrid Salud recibirá y tramitará las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación con los servicios prestados en Salud Pública en materia de Protección Animal, las contestará de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, pondrá en marcha acciones de mejora de los servicios. | | |
| Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados en Salud Pública en materia de Protección Animal. | 100 | 100 |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados en Salud Pública en materia de Protección Animal contestadas en 15 días o menos. | 90 | 92,6 |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados en Salud Pública en materia de Protección Animal contestadas entre 16 días y 3 meses. | 10 | 7,4 |

Seguridad y Emergencias

Conocedores de la importancia de los servicios de seguridad y emergencias y de la necesidad de estrechar, aún más si cabe, el vínculo con los ciudadanos, en el Área de Acción “Seguridad y Emergencias” se asume el compromiso institucional de establecer y desarrollar Cartas de Servicios para que se puedan conocer y valorar, a través de compromisos concretos cuantificables, su preocupación por la mejora continua y la máxima eficacia en el desempeño de aquellos.

Así, en el Área de Acción “Seguridad y Emergencias” en 2006 se aprobaron las **Cartas de Servicios de SAMUR – Protección Civil, Bomberos y Atención al Menor de la Policía Municipal** y en 2008 se aprobó la **Carta de Servicios de Atención a la Ciudadanía de Policía Municipal**.

En el año 2009 se aprobó la **Carta de Servicios de la Secretaría General Técnica de Seguridad y Movilidad**. Carta de carácter interno que tiene como principales destinatarios a los trabajadores del área.

Carta de Servicios de Samur-Protección Civil

Fecha de aprobación: 18 de mayo de 2006
 Última Evaluación 2009: 2 de marzo de 2010

SAMUR-Protección Civil del Ayuntamiento de Madrid es un **servicio** de emergencias médicas mixto, compuesto por profesionales y voluntarios, uniformado y jerarquizado. Asume la responsabilidad de la asistencia sanitaria a las urgencias y emergencias comunes, así como de la organización y atención sanitaria de catástrofes y situaciones de calamidad pública, ocurridas en la vía y locales públicos dentro del ámbito municipal de Madrid y en aquellos casos excepcionales en que su presencia sea necesaria fuera del mismo.

SAMUR-Protección Civil es un servicio municipal esencial que desarrolla sus funciones consciente de que la capacitación y excelencia profesional, la actualización científica, la disciplina, la solidaridad, la integridad ética y la vocación de servicio a la comunidad son valores que deben ser asumidos en cualquier momento en aras de prestar en el menor tiempo posible una asistencia sanitaria de las más alta calidad a los ciudadanos de Madrid.

Concedor de la importancia de su cometido el Ayuntamiento de Madrid aprueba la Carta de Servicios de Samur-Protección Civil con el fin de que los ciudadanos puedan conocer los servicios prestados y los niveles de calidad con que se compromete a prestarlos.

Los **compromisos** de SAMUR-Protección Civil y sus indicadores asociados son:

| | 2006 | | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|---|----------|------|----------|------|----------|------|----------|------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Compromiso 1.- Realizar el 100% de sus actividades de acuerdo con procedimientos asistenciales y operativos preestablecidos, validados científicamente por el Ilustre Colegio Oficial de Médicos de Madrid, lo que garantiza la calidad y homogeneidad de todas las actuaciones. | | | | | | | | |
| Periodicidad en la revisión y actualización del Manual de Procedimientos del SAMUR-Protección Civil . Nuevo en 2007 | - | - | | | | | | |

| | 2006 | | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|---|----------|------|----------|------|----------|------|----------|------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Acreditación de SAMUR-Protección Civil ante el Colegio Oficial de Médicos de Madrid. Nuevo en 2007 | - | - | I | I | I | I | I | I |
| Compromiso 2.- Establecer un sistema de organización del trabajo por objetivos medibles que vincule las retribuciones de todo su personal operativo, lo que les obliga a mantener un alto nivel de autoexigencia. | | | | | | | | |
| Indicadores del Programa de Retribuciones por Objetivos del SAMUR-Protección Civil. | 30 | 37 | 30 | 42 | 30 | 40 | 30 | 42 |
| Porcentaje de objetivos cumplidos (retribución por objetivos) en SAMUR-Protección Civil. Nuevo en 2008 | - | - | - | - | 70 | 96 | 80 | 90 |
| Compromiso 3.- Mantener y renovar anualmente, mediante auditorias y evaluaciones externas, las acreditaciones de prestigio nacional e internacional UNE-EN-ISO 9001, UNE-EN-ISO 14001, EMAS, Certificado de la Sociedad Española de Medicina de Emergencias (SEMES), Marca MADRID EXCELENTE y modelo de excelencia EFQM que garantizan que en todos sus procedimientos se utilizan sistemas efectivos de gestión de calidad con más de 80 indicadores de control medidos mensual y trimestralmente.. | | | | | | | | |
| Acreditaciones en calidad renovadas por SAMUR-Protección Civil. Nuevo en 2007 | - | - | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 6 |
| Compromiso 4.- Contestar el 90% de las reclamaciones y consultas recibidas del usuario en menos de 7 días desde su entrada en el servicio. | | | | | | | | |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por SAMUR-Protección Civil. | 0,04 | 0,02 | 0,04 | 0,03 | 0,04 | 0,02 | 0,04 | 0,02 |
| Porcentaje de sugerencia y reclamaciones relativas a los servicios prestados por SAMUR-Protección Civil contestadas en 15 días o menos. Nuevo en 2007 | - | - | 90 | 100 | 95 | 100 | 95 | 100 |
| Porcentaje de sugerencia y reclamaciones relativas a los servicios prestados por SAMUR-Protección Civil contestadas entre 16 días y 3 meses. Nuevo en 2007 | - | - | 10 | 0 | 5 | 0 | 5 | 0 |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por SAMUR-Protección Civil contestadas en menos de 7 días. Nuevo en 2007 | - | - | 90 | 100 | 90 | 100 | 90 | 100 |
| Compromiso 5.- Acudir con rapidez: el tiempo medio de respuesta para las unidades de Soporte Vital Avanzado será inferior a 10 minutos desde la recepción del aviso hasta la llegada al lugar. | | | | | | | | |
| Tiempo medio de respuesta para las unidades SVA (Soporte Vital Avanzado) de SAMUR-Protección Civil. (segundos) | 600 | 556 | 600 | 554 | 600 | 556 | 600 | 501 |
| Compromiso 6.- Garantizar una atención profesional de calidad. Asegurará la calidad asistencial en el lugar de la actuación, con la presencia de un segundo médico en, al menos, el 95% de las actuaciones frente a pacientes graves. | | | | | | | | |

| | 2006 | | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|---|----------|-------|----------|-------|----------|-------|----------|-------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Porcentaje de controles de calidad asistencial en las actuaciones frente a pacientes graves de SAMUR-Protección Civil. | 90 | 100 | 90 | 97 | 90 | 99 | 95 | 99 |
| Compromiso 7.- Garantizar una atención profesional de calidad. Realizará un control y valoración del desempeño in situ de los tres colectivos profesionales intervinientes (médicos, enfermeros y técnicos de emergencias), en base a criterios preestablecidos de calidad, con el objetivo de alcanzar una valoración superior a 85 sobre 100 en cada uno de ellos. | | | | | | | | |
| Valoración del desempeño de los profesionales de SAMUR-Protección Civil. | 80 | 89,15 | 80 | 91,65 | 81 | 92,50 | 85 | 92,73 |
| Compromiso 8.- Garantizar una atención profesional de calidad. Evaluará la adecuación de la asistencia prestada haciendo un seguimiento de la evolución clínica de todos los pacientes graves durante la semana siguiente a su atención. | | | | | | | | |
| Porcentaje de llamadas de control realizadas por SAMUR-Protección Civil. | 90 | 100 | 90 | 100 | 90 | 99 | 90 | 99 |
| Compromiso 9.- Dar un trato personal y humano. Intentará conseguir un nivel de puntuación media superior a 8 sobre 10 en la encuesta de satisfacción que realiza a sus usuarios con carácter anual. | | | | | | | | |
| Valoración ciudadana del trato recibido por los usuarios del SAMUR-Protección Civil. | 7,50 | 8,80 | 8 | 8,78 | 8 | 9,46 | 8 | 9,61 |
| Compromiso 10.- Dar un trato personal y humano. Ofrecerá un servicio de apoyo psicológico en el lugar de la actuación para situaciones de especial impacto emocional. | | | | | | | | |
| Porcentaje de asistencias psicológicas ofrecidas sobre el total de pacientes atendidos por SVA de SAMUR-Protección Civil. Nuevo en 2007 | - | - | 4 | 4,60 | 4 | 4,69 | 3 | 3,76 |
| Compromiso 11.- Dar un trato personal y humano. Proporcionará una atención especializada a colectivos vulnerables (ancianos, menores, mujeres víctimas de violencia de género, víctimas de abuso sexual). | | | | | | | | |
| Atenciones realizadas a colectivos vulnerables por SAMUR Protección Civil. Nuevo en 2010 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Compromiso 12.- Disponer de medios adecuados. Mantendrá operativa durante 365 días al año, 24 horas al día, una columna sanitaria de atención a catástrofes e incidentes de riesgo biológico y químico, con posibilidad de asistencia simultánea a 4 focos. | | | | | | | | |
| Porcentaje de operatividad de los vehículos de intervención en catástrofes de SAMUR-Protección Civil. Nuevo en 2007 | - | - | 90 | 92 | 90 | 95,50 | 90 | 96 |
| Voluntarios en SAMUR-Protección Civil. | N.D. | 1.775 | 1.900 | 1.938 | 1.900 | 2.031 | 1.900 | 2.141 |
| Compromiso 13.- Garantizar la preparación y experiencia de sus efectivos. Asegurará la coordinación entre servicios de emergencias y la preparación suficiente y permanente del personal y de los recursos disponibles, mediante la realización de, al menos, 20 simulacros de accidentes de múltiples víctimas y catástrofes al año y de un macro-simulacro anual. | | | | | | | | |
| Simulacros realizados por SAMUR-Protección Civil. | 20 | 25 | 20 | 22 | 20 | 20 | 20 | 25 |
| Macrosimulacros realizados por SAMUR-Protección Civil. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

| | 2006 | | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|---|----------|-------|----------|-------|----------|-------|----------|-------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Compromiso 14.- Disponer de medios suficientes. Mantendrá una capacidad de respuesta de hasta 9 Puestos Médicos Avanzados, 130 vehículos sanitarios y 1.250 voluntarios con la acreditación oficial de Técnicos de Emergencias Médicas de nivel avanzado, para hacer frente a estos servicios. | | | | | | | | |
| Vehículos operativos al día en SAMUR-Protección Civil. | 100 | 165 | 100 | 174 | 110 | 184 | 130 | 188 |
| Voluntarios con título de Técnico de Emergencias Médicas nivel avanzado vigente de SAMUR-Protección Civil. | 1.000 | 1.136 | 1.000 | 1.260 | 1.000 | 1.450 | 1.000 | 1.578 |
| Compromiso 15.- Realizar la cobertura. Efectuará la cobertura del 100% de los eventos que presenten riesgo medio o alto de acuerdo con un estudio detallado y objetivo de cada solicitud. En todo caso, garantizará la cobertura preventiva de todos los actos públicos de más de 2.000 asistentes | | | | | | | | |
| Porcentaje de cobertura de los eventos de riesgo medio o alto por SAMUR-Protección Civil. | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Compromiso 16.- Llevar a cabo la cobertura correctamente. Mantendrá el número de quejas, reclamaciones e incidencias recibidas sobre los servicios realizados por debajo del 1% sobre el total de eventos cubiertos al año. | | | | | | | | |
| Porcentaje de quejas, reclamaciones e incidencias recibidas sobre el total de eventos cubiertos por SAMUR-Protección Civil. | 1 | 0,20 | 1 | 0,20 | 1 | 0,07 | 1 | 0 |
| Compromiso 17.- Habilitar recursos suficientes. Asegurará una tasa mínima de 4 voluntarios por cada 10.000 habitantes, para la asistencia a eventos de riesgo previsible y catástrofes. | | | | | | | | |
| Tasa de voluntarios de SAMUR-Protección Civil en la Ciudad. (voluntarios por 10.000 hab.) | 4 | 5,53 | 4 | 5,98 | 4 | 6,30 | 4 | 6,58 |
| Compromiso 18.- Facilitar la formación oportuna. Mantendrá un mínimo de 1.250 voluntarios con la acreditación oficial de Técnicos de Emergencias Médicas nivel avanzado, proporcionando las horas de formación y reciclaje necesarias. | | | | | | | | |
| Voluntarios que han terminado su formación obligatoria para la obtención del título de Técnico en Emergencias Médicas (TEM) nivel avanzado en SAMUR-Protección Civil. Nuevo en 2008 | - | - | - | - | 500 | 636 | 500 | 711 |
| Compromiso 19.- Proporcionar una respuesta sanitaria de apoyo ante catástrofes en el resto de España y del mundo. Mantendrá una Unidad de respuesta ante desastres operativa y equipada de, al menos, 150 voluntarios entre los profesionales del Servicio. (Unidad de Apoyo a Desastres, UAD) | | | | | | | | |
| Revisiones y controles periódicos del material de catástrofes de SAMUR-Protección Civil. Nuevo en 2007 | - | - | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 |
| Voluntarios de la Unidad de Apoyo a Desastres de SAMUR-Protección Civil. Nuevo en 2007 | - | - | 200 | 218 | 200 | 160 | 150 | 212 |
| Sesiones de formación del personal de la Unidad de Apoyo a Desastres (UAD) de SAMUR-Protección Civil. Nuevo en 2008 | - | - | - | - | 12 | 21 | 12 | 25 |
| Compromiso 20.- Impartirá al menos 150 cursos de `Primer Respondiente` al año, para un mínimo de 2.000 alumnos. | | | | | | | | |

| | 2006 | | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|---|----------|-------|----------|-------|----------|--------|--------------------------------|--------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Cursos "Primer Respondiente" impartidos al año. | 20 | 71 | 20 | 130 | 25 | 178 | 100 | 287 |
| Alumnos de los cursos "Primer Respondiente". | 500 | 1.127 | 500 | 2.905 | 700 | 3.894 | 1.000 | 5.878 |
| Compromiso 21.- Impartirá al menos 260 cursos de Alertante al año, con especial incidencia en menores y jóvenes, para un mínimo de 8.000 alumnos. | | | | | | | | |
| Cursos de "Alertante" impartidos al año. | 200 | 312 | 200 | 317 | 210 | 343 | 250 | 300 |
| Alumnos de los cursos de Alertante impartidos por SAMUR-Protección Civil. | 5.000 | 8.032 | 5.000 | 7.672 | 5.500 | 10.853 | 7.500 | 10.088 |
| Compromiso 22.- Ofrecer acciones formativas. Impulsará y mantendrá los convenios de colaboración y formación especializada de profesionales y estudiantes universitarios pre y postgrado (formación anual de un mínimo de médicos, enfermeros y psicólogos). | | | | | | | | |
| Profesionales formados en materia de emergencias sanitarias para SAMUR-Protección Civil. | 385 | 395 | 385 | 781 | 470 | 806 | 572 | 1.098 |
| Compromiso 23.- Realizar labores de información y divulgación del servicio. Proporcionará información actualizada acerca de todo lo relativo al Servicio a través de su página Web. | | | | | | | | |
| Revisiones de la información de la página web del SAMUR-Protección Civil. | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Compromiso 24.- Realizar labores de información y divulgación del servicio. Posibilitará la realización de visitas al Servicio y de charlas o conferencias para colegios, instituciones, etc. | | | | | | | | |
| Porcentaje de respuesta a las visitas, charlas y conferencias solicitadas al SAMUR-Protección Civil | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | Se sustituye % por cantidad 60 | 92 |
| Visitas recibidas y charlas y conferencias impartidas por SAMUR Protección Civil. Nuevo en 2009 | - | - | - | - | - | - | 60 | 92 |

Carta de Servicios de Bomberos

Fecha de aprobación: 13 de julio de 2006
Última Evaluación 2009: 5 de mayo de 2010

El principal cometido del **Cuerpo de Bomberos del Ayuntamiento de Madrid** es la lucha contra el fuego (extinción de incendios) y el salvamento de personas y bienes en todos los siniestros que se produzcan dentro de su término municipal. Para ello es preciso contar con los recursos humanos y materiales necesarios, así como que la intervención se realice con rapidez y eficacia una vez que se haya producido el siniestro.

La prevención de incendios es la segunda gran función del Cuerpo de Bomberos. Para ello es necesario ser capaces de prever las situaciones y localizaciones de mayor riesgo para evitar que el incendio pueda producirse, y, si esto no fuera

posible, lograr una primera respuesta por parte de los ciudadanos o los profesionales de otros servicios capaz de minimizar o controlar su propagación.

La Carta de Servicios de Bomberos se ha evaluado en tres ocasiones el 27 de septiembre de 2007, el 15 de agosto de 2009 y la última evaluación ha sido el 5 de mayo de 2010.

Los **compromisos** de calidad que el Cuerpo de Bomberos aprueba en relación a los servicios que presta son:

| | 2006 | | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|---|----------|--------|----------|---------|----------|---------|----------|---------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Compromiso 1.- Habilitar medios humanos suficientes. Mantendrá como mínimo una media diaria de 230 efectivos distribuidos en Parques y otras dependencias para garantizar la atención a siniestros. | | | | | | | | |
| Media de bomberos de servicio al día. | 230 | 261 | 230 | 253 | 230 | 247 | 230 | 240 |
| Compromiso 2.- Habilitar medios humanos preparados. Proporcionará cursos selectivos de formación especializada a todos los efectivos de nuevo ingreso y ascensos por promoción interna. Nuevo 2010 Porcentaje de cursos impartidos sobre total de procesos de selección o promoción interna realizados por Bomberos. | | | | | | | | |
| Compromiso 3.- Habilitar medios humanos preparados. Sus efectivos recibirán veinticuatro horas al año de formación de reciclaje obligatoria, con un mínimo de 25.000 horas anuales. | | | | | | | | |
| Horas de formación de reciclaje obligatoria impartidas a los efectivos de Bomberos. | 38.000 | 29.784 | 25.000 | 28.176 | 25.000 | 25.848 | 25.000 | 31.296 |
| Compromiso 4.- Habilitar medios humanos preparados. Mantendrá una oferta anual de al menos 7.200 horas al año de formación voluntaria de especialización en intervención en siniestros (Rescate urbano, accidentes de tráfico, fuego en espacios confinados...). | | | | | | | | |
| Horas de formación voluntaria de especialización ofrecidas a los efectivos de Bomberos. | 7.200 | 7.314 | 7.200 | 14.173 | 7.200 | 9.215 | 7.200 | 4.745 |
| Compromiso 5.- Habilitar medios humanos preparados. Se realizará por el personal de intervención durante los periodos de guardia un mínimo de 92.000 horas de preparación (maniobras, prácticas de planes de intervención, revisión de callejero e hidrantes, entrenamiento físico...). | | | | | | | | |
| Horas dedicadas a entrenamiento en los Parques de Bomberos. | 92.000 | 93.390 | 92.000 | 114.482 | 92.000 | 111.767 | 92.000 | 108.600 |
| Compromiso 6.- Habilitar medios humanos preparados. Colaborará en la realización de al menos 50 simulacros y 1 macrosimulacro anual. | | | | | | | | |
| Simulacros realizados por Bomberos al año. | 51 | 59 | 51 | 76 | 51 | 92 | 51 | 54 |
| Compromiso 7.- Habilitar medios humanos preparados. Mantendrá actualizados protocolos específicos para hacer frente a riesgos especiales (biológico, químico, derrumbamientos, rescate en medio acuático, etc...), y protocolos de coordinación con otros servicios: SAMUR-Protección Civil, policía, SAMUR Social, Selur, Control de edificación. | | | | | | | | |
| Porcentaje de protocolos revisados al año por Bomberos. | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Compromiso 8.- Habilitar medios humanos preparados. Realizará un mínimo de 36 maniobras anuales de intervención en medio acuático al objeto de mantener la unidad especial de rescate subacuático permanente preparada. | | | | | | | | |
| Maniobras de rescate subacuático realizadas por Bomberos. | 45 | 36 | 45 | 38 | 45 | 47 | 45 | 38 |
| Compromiso 9.- Disponer de medios materiales suficientes. Contará con una capacidad operativa media diaria para intervenir simultáneamente con al menos 45 vehículos, sobre un parque móvil total de más de 200 vehículos de distintos tipos. | | | | | | | | |

| | 2006 | | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|---|----------|--------|----------|--------|----------|-------|----------|-------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Conductores de servicio al día en Bomberos. | 45 | 46 | 45 | 41 | 45 | 43 | 45 | 46 |
| Compromiso 10.- Disponer de medios materiales adecuados. Contará tanto con vehículos preparados para la lucha contra incendios, como especializados en todo tipo de posibles incidencias, como riesgo NRBQ, rescate en accidentes de tráfico, desescombro, consolidación estructural, salvamento acuático, rescate en altura, etc... | | | | | | | | |
| Vehículos especializados operativos en Bomberos. | 43 | 43 | 43 | 43 | 43 | 47 | 43 | 47 |
| Compromiso 11.- Llegar con prontitud. El tiempo medio de respuesta en intervenciones urgentes (incendios en edificación y accidentes) será inferior a 10 minutos desde la recepción de la llamada en el Servicio hasta la llegada al lugar cuando se produzca en zona urbana. | | | | | | | | |
| Tiempo medio de llegada del primer tren de ataque de Bomberos. | 10 | 6,36 | 10 | 6,32 | 10 | 6,39 | 10 | 6,41 |
| Compromiso 12.- Ser eficiente en la actuación. El 80 % de las intervenciones se resolverán con el primer tren de ataque enviado, sin que sea necesario habilitar posteriores recursos. | | | | | | | | |
| Porcentaje de intervenciones resueltas con el primer tren de ataque de Bomberos. | 75 | 90,71 | 80 | 91 | 80 | 91 | 80 | 90,26 |
| Compromiso 13.- Ser eficiente en la actuación. Se mantendrá por debajo del 0,5 % el porcentaje de intervenciones en los que se haya producido alguna queja o reclamación sobre el total de las mismas. | | | | | | | | |
| Porcentaje de servicios realizados por Bomberos con reclamación presentada. | 0,5 | 0,06 | 0,5 | 0,04 | 0,5 | 0,04 | 0,5 | 0,01 |
| Compromiso 14.- Ser eficiente en la actuación. De todas las intervenciones en siniestros que se califiquen como graves o de especial repercusión social se realizará un informe complementario de análisis del suceso y de la actuación realizada. | | | | | | | | |
| Porcentaje de informes complementarios realizados por Bomberos. | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Compromiso 15.- Ser eficiente en la actuación. Se realizaran retenes preventivos en aquellos eventos o acontecimientos que tras su análisis presenten un riesgo previsible grave o alto de incendio. | | | | | | | | |
| Porcentaje de retenes preventivos realizados por Bomberos sobre el total de solicitados. | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Compromiso 16.- Atender correctamente a víctimas y afectados. Realizará in situ un asesoramiento posterior al ciudadano afectado en caso de incendios en inmuebles, entregando información por escrito sobre los pasos a seguir una vez la intervención haya finalizado. | | | | | | | | |
| Folletos post-siniestro repartidos por Bomberos. | N.D. | D.N.D. | N.D. | D.N.D. | N.D. | 625 | N.D. | 2.313 |
| Compromiso 17.- Atender correctamente a víctimas y afectados. Realizará una encuesta a usuarios del servicio, en la que procurará obtener un 75 sobre 100 en satisfacción por el trato y el servicio prestado. | | | | | | | | |
| Porcentaje de ciudadanos satisfechos o muy satisfechos con el servicio prestado por Bomberos. | 75 | 86,80 | 75 | 81,40 | 75 | 86,60 | 75 | 86,30 |
| Compromiso 18.- Atender correctamente a víctimas y afectados. Se integrará en la Unidad de Apoyo ante Desastres Ciudad de Madrid para intervenir si fuera necesario en el resto del territorio español o en cualquier lugar del mundo, activándose en menos de 24 horas desde el aviso. | | | | | | | | |
| Actuaciones realizadas por la Unidad de Apoyo ante Desastres (UAD - Bomberos). | N.D. | 2 | N.D. | 0 | N.D. | 0 | N.D. | 0 |

| | 2006 | | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|--|----------|--------|----------|-------|----------|--------|----------|--------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Compromiso 19.- Atender correctamente a víctimas y afectados. Se recibirán y tramitarán las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados por Bomberos, contestándose de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del servicio. El 75% de las sugerencias y reclamaciones tramitadas se responderán en 15 días o menos y las restantes en menos de 3 meses. | | | | | | | | |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por Bomberos. | N.D. | 0,06 | 0,50 | 0,04 | 0,50 | 0,04 | 0 | 0,05 |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por Bomberos contestadas en 15 días o menos. | N.D. | D.N.C. | N.D. | 24,39 | N.D. | D.N.C. | N.D. | D.N.C. |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por Bomberos contestadas entre 16 días y 3 meses. | N.D. | D.N.C. | N.D. | 31,70 | N.D. | D.N.C. | N.D. | D.N.C. |
| Compromiso 20.- Atender correctamente a víctimas y afectados. Atenderá a los ciudadanos en todas aquellas intervenciones no urgentes que redunden en beneficio de la tranquilidad comunitaria. | | | | | | | | |
| Porcentaje de intervenciones no prioritarias atendidas por Bomberos. | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Porcentaje de solicitudes de colaboración (asistencias técnicas) atendidas por Bomberos. | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Compromiso 21.- Supervisar el cumplimiento de la normativa sobre prevención de incendios en edificios y actividades. Se informarán las licencias urbanísticas oportunas; se supervisará el cumplimiento de la normativa que sea de aplicación a los Planes de Autoprotección de edificios y actividades; y se efectuarán actuaciones de inspección. | | | | | | | | |
| Actuaciones de supervisión y control del cumplimiento de la normativa de prevención de incendios realizadas por Bomberos. Nuevo en 2009 (unifica 3) | - | - | - | - | - | - | N.D. | 2.852 |
| Porcentaje de licencias y planes de emergencia o autoprotección informadas por Bomberos sobre los solicitados. | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 81 | 100 | 100 |
| Compromiso 22.- Supervisar el cumplimiento de la normativa sobre prevención de incendios en edificios y actividades. Dispondrá de un servicio de información y atención al público, donde los ciudadanos y empresas puedan realizar consultas técnicas escritas y presenciales sobre la materia. | | | | | | | | |
| Porcentaje de consultas técnicas atendidas por Bomberos. | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Compromiso 23.- Asesorar en caso de inexistencia de normativa. Asesorar, con base en su experiencia, especialización y conocimientos técnicos, a entidades, empresas y particulares en aquellas situaciones que por su novedad o especificidad no disponen de normativa de aplicación, en el 100% de los casos en los que haya un interés social. | | | | | | | | |
| Porcentaje de estudios de asesoramiento emitidos por Bomberos. | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Compromiso 24.- Formar a profesionales de otros ámbitos o servicios. Colaborará en la realización de al menos 10 cursos especializados en la materia a profesionales de otros ámbitos o servicios. | | | | | | | | |
| Cursos de formación a profesionales de otros ámbitos o servicios realizados por Bomberos. | 50 | 83 | 50 | 44 | 50 | 25 | 10 | 5 |

| | 2006 | | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|---|----------|--------|----------|--------|----------|--------|----------|--------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Compromiso 25.- Informar a los ciudadanos. Se llevará a cabo la campaña "bomberos ¡te informa!", encaminada a proporcionar tanto conocimientos preventivos como de técnicas de autoprotección. | | | | | | | | |
| Personas informadas por la campaña Bomberos ¡te informa!. | N.D. | 31.066 | 31.000 | 38.840 | 31.000 | 43.301 | 31.000 | 54.425 |
| Compromiso 26.- Facilitará al menos 500 visitas de colegios a Parques de Bomberos para unos 18.000 niños, con el contenido señalado en el punto anterior. | | | | | | | | |
| Niños en las visitas de colegios a los Parques de Bomberos. | 18.000 | 16.700 | 18.000 | 25.297 | 18.000 | 28.641 | 18.000 | 21.570 |
| Compromiso 27.- Informar a los ciudadanos. Mantendrá abierto al público el Museo de Bomberos, con actividades divulgativas. | | | | | | | | |
| Asistentes a charlas divulgativas impartidas por Bomberos. | N.D. | 14.130 | N.D. | 22.626 | N.D. | 24.166 | 15.000 | 25.612 |
| Visitas al Museo de Bomberos. | N.D. | 7.662 | N.D. | 7.297 | N.D. | 6.921 | N.D. | 7.211 |
| Compromiso 28.- Informar a los ciudadanos. Proporcionará información actualizada sobre el servicio y las campañas en la página Web municipal | | | | | | | | |
| Visitas a la página Web municipal sobre el servicio y las campañas de Bomberos. | N.D. | D.N.C. | N.D. | D.N.C. | N.D. | D.N.C. | N.D. | 24.523 |
| Compromiso 29.- Informar a los ciudadanos: Organizará el Día de la Prevención. | | | | | | | | |
| Jornadas de Prevención organizadas por Bomberos. | I | I | I | I | I | I | I | I |

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

Carta de Servicios de Atención al Menor de la Policía Municipal

Fecha de aprobación: 28 de septiembre de 2006

Fecha Evaluación 2009: Fecha Evaluación 2009: pendiente de elaboración al cerrarse este Informe. Ver Anexo

La infancia y la adolescencia son considerados sector de la población que merece una especial atención para garantizar y facilitar su adecuado desarrollo y que ha de culminar en la formación de hombres y mujeres que partiendo de sus condiciones individuales, se comprometan en el mayor grado posible con los valores fundamentales de libertad, justicia e igualdad, pilares de la convivencia social.

El Ayuntamiento de Madrid tiene, en relación con el menor y entre otras, la misión de facilitar y proteger el bienestar de los menores. En este sentido, la aportación del Cuerpo de Policía Municipal se materializa en la prestación de cuatro áreas de servicios adaptados y adecuados a las necesidades y problemáticas de los menores: educar para la convivencia; prevenir y vigilar las situaciones de riesgo y/o conflicto en las que se encuentre el menor; responder policialmente a situaciones de riesgo y/o conflicto del menor; asesorar y ofrecer apoyo técnico a las diferentes organizaciones competentes en materia del menor .

Esta Carta se evaluó por primera vez el 15 de abril de 2009 y la última evaluación ha sido el 9 de julio de 2010.

Los **compromisos** de calidad relativos a los servicios de **Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid**, así como sus indicadores asociados se recogen a continuación.

| | 2006 | | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|---|----------|-------|----------|-------|----------|-------|----------|-------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Compromiso 1.- Prestar el servicio buscando la satisfacción de los ciudadanos. | | | | | | | | |
| Grado de satisfacción con Policía Municipal de Madrid en relación con la actuación policial en menores (Encuesta Anual de Seguridad). | N.D. | 5,5 0 | N.D. | 5,40 | 5,60 | 5,70 | 5,70 | 5,70 |
| Compromiso 2.- Poner en contacto con los menores el número adecuado de policías especializados y con formación específica. | | | | | | | | |
| Agentes tutores del Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid. | 0,15 | 0,19 | 0,15 | 0,21 | 0,22 | 0,24 | 0,24 | 0,27 |
| Monitores de educación del Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid. | 59 | 67 | 60 | 66 | 61 | 72 | 62 | 72 |
| Compromiso 3.- Disponer en el año 2011 de 3 parques infantiles de tráfico (fijos y móviles). | | | | | | | | |
| Parques infantiles de tráfico a disposición del Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid | N.D. | 3 | N.D. | 3 | N.D. | 3 | N.D. | 3 |
| Compromiso 4.- Acompañar de forma continua en su etapa educativa de formación en educación vial a todos los menores de Madrid impartiendo un total de 16 horas lectivas de clase en los cursos, 1º, 3º y 5º de Primaria, 2º de la E.S.O. y 1º de Bachillerato. | | | | | | | | |
| Porcentaje de alumnos que reciben educación vial del Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid. | N.D. | 36,95 | N.D. | 38,18 | 38,18 | 44,34 | 40,09 | 43,68 |
| Sesiones impartidas de seguridad vial desde educación infantil a bachillerato por el Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid | 16 | 16 | 16 | 16 | 18 | 18 | 18 | 18 |
| Compromiso 5.- Mantener el número de alumnos de 3º de infantil y bachillerato que acceden a clases teóricas, así como los de alumnos de 6º de primaria que acceden a clases prácticas. | | | | | | | | |
| Porcentaje de colegios que realizan con el Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal las clases prácticas sobre el total. | 51,30 | 51,30 | 51,30 | 56,25 | 56,56 | 67,95 | 59,25 | 65,22 |
| Porcentaje de colegios que reciben del Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid formación en Infantil sobre el total. | N.D. | 29,50 | N.D. | 32,02 | 30,98 | 32,02 | 32,53 | 26,55 |
| Compromiso 6.- Realizar el servicio de educación vial de forma satisfactoria para alumnos, padres y directores de Centros Escolares. | | | | | | | | |
| Grado de Satisfacción del servicio de educación vial prestado por el Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid | N.D. | D.N.C | 95 | 96,90 | 95 | 97,24 | 95 | 96,07 |

| | 2006 | | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|---|----------|--------|----------|-------|----------|-------|----------|-------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Compromiso 7.- Facilitar la información sobre la atención que la Policía Municipal presta a los menores y el conocimiento de los riesgos a los que se pueden enfrentar, tanto por parte de AMPAS, claustros y menores, mediante charlas-conferencias. | | | | | | | | |
| Porcentaje de respuestas positivas sobre conocimiento de los servicios de Policía Municipal en la encuesta de satisfacción de las clases de educación vial. | N.D. | D.N.C | 95 | D.N.C | 95 | 71 | 90 | 94,50 |
| Compromiso 8.- Contactar al menos una vez al trimestre con el 100% de los centros educativos interesándose por la problemática. | | | | | | | | |
| Contactos del Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal con los centros educativos / centros escolares | 4 | 4,76 | 4 | 6,20 | 4 | 6,48 | 4 | 6,33 |
| Compromiso 9.- Vigilar las entradas y salidas de colegios, recreos y realizar patrullaje preventivo en las zonas de riesgo (parques, zonas de ocio y alrededores de colegios) y que los locales comerciales que frecuentan los menores cumplen con la legislación vigente. | | | | | | | | |
| Infracciones por consumo de alcohol en la vía pública detectadas por el Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid | N.D. | D.N.C | N.D. | 183 | 191 | 167 | 201 | 202 |
| Porcentaje de Inspecciones realizadas a locales por el Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid sobre el total de locales inventariados que frecuentan los menores | N.D. | D.N.C | 56,88 | 47,47 | 56,88 | 66,67 | 56,88 | 59,29 |
| Menores atropellados (Atención al Menor de Policía Municipal). | N.D. | D.N.C | 7,20 | 9,10 | 6,84 | 10,13 | N.D. | 9,15 |
| Vigilancias de entradas y salidas de colegio realizadas por el Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid por centro educativo. | N.D. | 15,76 | N.D. | 15,91 | 16,71 | 19,81 | 17,55 | 18,29 |
| Compromiso 10.- Mejorar la seguridad integral en los entornos escolares mediante la implantación de "Caminos seguros al cole", involucrando a la sociedad, a la comunidad educativa, a comerciantes y a padres. | | | | | | | | |
| Centros escolares con camino escolar implantado. Nuevo en 2007 | - | - | N.D. | 2 | N.D. | 24 | N.D. | 24 |
| Compromiso 11.- Acudir en 8 minutos o menos al lugar requerido y dar respuesta a todos los requerimientos sobre menores, activando si fuese necesario a otras instituciones y realizando el correspondiente seguimiento. | | | | | | | | |
| Contactos con instituciones del Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid. | N.D. | 3.917 | N.D. | 5.334 | 4.740 | 5.925 | 5.214 | 5.878 |
| Porcentaje de llamadas por un presunto delito atendidas en 8 minutos o menos por la Policía Municipal. | N.D. | D.N.C | 80 | 76 | 80 | 47 | 80 | 60 |
| Investigaciones realizadas por el Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid solicitadas por la Autoridad Judicial o el Ministerio Fiscal | N.D. | D.N.C. | 257 | 257 | 257 | 268 | 257 | 310 |
| Porcentaje de absentismo escolar detectado por la Policía Municipal de Madrid en relación a los casos dados de alta por la Dirección General de Educación de la Comunidad de Madrid | N.D. | D.N.C | N.D. | 31,09 | N.D. | 32,44 | N.D. | 33,13 |

| | 2006 | | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|--|----------|------|----------|------|----------|------|----------|-------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Compromiso 12.- Compartir el aprendizaje de la Policía Municipal entre las organizaciones competentes en materia del menor y asesorar a las que así lo soliciten. | | | | | | | | |
| Asesorías realizadas por el Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid | 11 | 12 | 11 | 16 | 14 | 14 | 15 | 15 |
| Compromiso 13. Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados al menor por la Policía Municipal, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora de los servicios. El 90 por ciento de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados se contestarán en menos de 52 días naturales. | | | | | | | | |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por la Policía Municipal de Atención al Menor. | N.D. | (*) | N.D. | (*) | N.D. | (*) | N.D. | (*) |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la Policía Municipal de Atención al Menor contestadas en menos de 52 días naturales | N.D. | 55 | N.D. | 91 | 90 | 88 | 90 | 96,50 |

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

(*) Las sugerencias y reclamaciones gestionadas en SYR por la D.G. de Seguridad son 2.190 en 2007; 2.033 en 2008 y 2.224 en 2009. No están segmentadas las referidas a los servicios prestados por la Policía Municipal de Atención al Menor.

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

Fecha de aprobación: 18 de junio de 2008

Fecha Evaluación 2009: pendiente de elaboración al cerrarse este Informe. Ver Anexo

El Cuerpo de Policía Municipal de Madrid tiene como misión fundamental mantener un **Madrid Seguro** donde la ciudadanía se sienta protegida. Son sus objetivos principales: analizar la seguridad en el entorno urbano para definir estrategias basadas en sistemas de gestión de calidad, intensificar la acción preventiva, sobre todo con los menores, desplegar un modelo de vigilancia centrado en la seguridad ciudadana, desarrollar una Policía Judicial con especial atención a las víctimas, mejorar los medios materiales para lograr una labor policial efectiva, hacer uso de las nuevas tecnologías para mejorar el servicio de seguridad prestado a la ciudadanía, incrementar los recursos humanos y su desarrollo profesional.

En su Carta de Servicios aprobada el 18 de junio de 2008 estableció los compromisos e indicadores asociados que se recogen a continuación. Cerrados sus datos de 2009 y analizados, se incorporaron importantes cambios en los compromisos de la Carta y en sus indicadores, que se asocian con su DPO (dirección por objetivos).

| | 2008 | | 2009 | |
|---|----------|------|----------|------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Compromiso 1.- Incrementar la presencia policial en las calles de Madrid, incorporando a lo largo de los próximos cuatro años 1.500 nuevos policías municipales, hasta alcanzar 2,5 funcionarios dedicados a la seguridad por cada 1000 habitantes y, en particular, aumentar un 50% la presencia policial durante la noche y fines de semana. | | | | |

| | 2008 | | 2009 | |
|---|----------------|---------|----------------|---------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| NUEVA REDACCIÓN e INDICADORES EN LA EVALUACIÓN 2009 | | | | |
| Funcionarios dedicados a la seguridad por 1.000 habitantes. | 2,26 | 2,19 | 2,34 | 2,19 |
| Incremento del número de policías municipales. | N.D. | 261 | N.D. | 261 |
| Jornadas de presencia policial efectiva en las calles. | 899.861 | 889.766 | 899.861 | 920.657 |
| Compromiso 2.- Reducir, en colaboración con otros Cuerpos y Fuerzas de Seguridad, un 10% en los próximos cuatro años la tasa de criminalidad. ELIMINADO EN LA EVALUACIÓN 2009 | | | | |
| Índice de delincuencia. | 83,71 | 84,60 | 81,61 | 77,42 |
| Compromiso 3.- Reducir en un 50% el número de víctimas mortales en accidentes de tráfico en el horizonte de 2010 con respecto a 2000, realizando las acciones que le sean asignadas dentro del Plan de Seguridad Vial Municipal, en colaboración con otras Áreas del Ayuntamiento. ELIMINADO EN LA EVALUACIÓN 2009 | | | | |
| Víctimas mortales en accidentes de tráfico. | 55 | 41 | 53 | 43 |
| Decremento del número de atropellos en relación con la media del periodo 2003-2006. Número de atropellos. | N.D. | D.N.C. | N.D. | 1.581 |
| Compromiso 4.- Atender las demandas y requerimientos de la ciudadanía, de la forma más inmediata posible, con corrección y amabilidad, saludando en la forma establecida al principio y al final de la intervención. ELIMINADO EN LA EVALUACIÓN 2009 | | | | |
| Grado de conformidad con el servicio policial. | 52,50 | 45,90 | 55,10 | 45,90 |
| Valoración ciudadana del tiempo de solución del problema por la Policía Municipal. | 5,30 | 5,50 | 5,40 | 5,50 |
| Valoración ciudadana del trato recibido por la Policía Municipal. | 6,50 | 6,50 | 6,50 | 6,50 |
| Compromiso 5.- Prestar un servicio ágil y de calidad, adaptado a las demandas de la ciudadanía y sometido a sistemas de evaluación de la calidad y de mejora continua. ELIMINADO EN LA EVALUACIÓN 2009 | | | | |
| Índice de evolución del servicio policial. | 6,40 | 6,50 | 6,50 | 6,50 |
| Puntuación obtenida en la autoevaluación EFQM de la Policía Municipal. | 400 | 420 | 400 | 420 |
| Compromiso 6.- Ser exigente en los procesos de formación de sus agentes para que estos atiendan con las debidas garantías cualquier intervención policial, actualizando permanentemente sus conocimientos e instrucción y estimulando sus mejores actitudes para el servicio. ELIMINADO EN LA EVALUACIÓN 2009 | | | | |
| Porcentaje de personas formadas al año respecto al total de la plantilla de la Policía Municipal. | 37,80 | 70,75 | 39,69 | 54,53 |
| Porcentaje de cursos de formación especializada respecto al total de cursos impartidos a la Policía Municipal. | N.D. | D.N.C. | N.D. | 35,46 |
| Compromiso 7.- Contribuir a la mejora de la protección jurídica de la ciudadanía incrementando la colaboración con la Autoridad Judicial y el Ministerio Fiscal asumiendo nuevas funciones de policía judicial en la investigación de delitos y faltas. ELIMINADO EN LA EVALUACIÓN 2009 | | | | |
| Porcentaje de investigaciones policiales en delitos por accidentes laborales en relación con el total de accidentes. | N.D. | D.N.C. | N.D. | D.N.C. |
| Porcentaje de investigaciones policiales en delitos relacionados con violencia de género en relación con el total de casos de violencia. | N.D. | D.N.C. | N.D. | D.N.C. |

| | 2008 | | 2009 | |
|---|--------------|--------|--------------|--------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Porcentaje de investigaciones policiales en delitos relacionados con propiedad industrial e intelectual en relación con el total de delitos relacionados con propiedad industrial e intelectual. | N.D. | D.N.C. | N.D. | D.N.C. |
| Compromiso 8.- Velar por la protección y seguridad de los espacios públicos, especialmente en los lugares de recreo, esparcimiento social y entornos escolares, evitando y corrigiendo aquellas acciones que impidan su normal uso, mediante una mayor presencia policial. | | | | |
| EN LA EVALUACIÓN 2009, PASA A SER EL COMPROMISO 5 (con nueva redacción e indicadores) | | | | |
| Actuaciones de vigilancia policial realizadas en parques por la Unidad de Medio Ambiente y Escuadrón. | 3.911 | 4.403 | 4.107 | 4.543 |
| Grado de seguridad policial diurno. | 77,91 | 83,70 | 81,81 | 74 |
| Grado de seguridad policial nocturno. | 28,35 | 43 | 29,77 | 62,70 |
| Incremento interanual del número de denuncias por droga en relación a las demandas. | 7,10 | 4,91 | 7,46 | 6,89 |
| Jornadas de alta visibilidad en parques realizadas por la Policía Municipal. | N.D. | D.N.C. | N.D. | 261 |
| Compromiso 9.- Prevenir la aparición de problemas de seguridad mediante sistemas de alerta y estudios sobre las demandas y requerimientos ciudadanos. ELIMINADO EN LA EVALUACIÓN 2009 | | | | |
| Porcentaje de Distritos que tienen mapa de riesgos. | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Estudios del Observatorio de Seguridad (Policía Municipal). | 1 | 1 | 1 | 3 |
| Porcentaje de Distritos que tienen mapa de incidencias. | N.D. | D.N.C. | N.D. | 100 |
| Compromiso 10.- Establecer, antes de final del año 2011, Planes de Seguridad conjuntos con otros Cuerpos y Fuerzas de Seguridad en todos los Distritos de Madrid, adaptados a las necesidades de la ciudadanía. ELIMINADO EN LA EVALUACIÓN 2009 | | | | |
| Porcentaje de Distritos que tienen Planes de Seguridad | 67 | 67 | 81 | 81 |
| Porcentaje de Planes de Seguridad revisados por la Policía Municipal. | 19 | 19 | 33 | 38 |
| Compromiso 11.- Atender las demandas urgentes en materia de seguridad, acudiendo al lugar de los hechos en 8 minutos desde su recepción en Policía Municipal, movilizandolos recursos necesarios y ofreciendo información sobre los trámites que hay que seguir. | | | | |
| EN LA EVALUACIÓN 2009, PASA A SER EL COMPROMISO 2 (con nuevo indicador) | | | | |
| Porcentaje de llamadas atendidas en 8 minutos o menos. | N.D. | D.N.C. | 80 | 61 |
| Compromiso 12.- Atender de forma personalizada y con personal especializado a las víctimas de violencia doméstica y de género, realizando el seguimiento del caso y poniéndoles en contacto con los servicios jurídicos, sanitarios y sociales que sean necesarios. | | | | |
| EN LA EVALUACIÓN 2009, PASA A SER EL COMPROMISO 3 (con nuevos indicadores) | | | | |
| Agentes de la Policía Municipal que han sido formados en materia de violencia doméstica y de género. | N.D. | D.N.C. | N.D. | 79 |
| Atestados policiales realizados en casos de violencia doméstica y de género. | N.D. | D.N.C. | N.D. | 3.341 |
| Valoración ciudadana de la Policía Municipal en materia de violencia doméstica y de género. | 5,60 | 5,90 | 5,70 | 5,90 |

| | 2008 | | 2009 | |
|---|-------------|--------|-------------|--------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Compromiso 13.- Para los problemas de convivencia vecinal presentados en la Oficina de Atención al Ciudadano de la Policía Municipal de su Distrito, evaluar la demanda, visitar el lugar de la incidencia en los primeros 5 días y establecer el servicio policial más oportuno, informando en un plazo de 30 días de la actuación desarrollada y de los resultados obtenidos. EN LA EVALUACIÓN 2009, PASA A SER EL COMPROMISO 6 (con nueva redacción) | | | | |
| Porcentaje de contactos realizados en 24 horas respecto a las solicitudes telefónicas recibidas en las Oficinas de Atención de la Policía Municipal. | N.D. | D.N.C. | N.D. | 100 |
| Porcentaje de expedientes resueltos en un plazo menor o igual a 30 días por las Oficinas de Atención de la Policía Municipal. | N.D. | D.N.C. | N.D. | 100 |
| Compromiso 14.- Facilitar el acceso de la ciudadanía a la Policía Municipal, desplegando 21 Oficinas de Atención Móviles, situadas en los lugares de mayor afluencia de público (mercadillos, áreas comerciales y ejes turísticos) y cuya ubicación será publicada periódicamente. EN LA EVALUACIÓN 2009, PASA A SER EL COMPROMISO 7 (con nueva redacción) | | | | |
| Grado de cumplimiento de la planificación de las Oficinas de Atención móviles de la Policía Municipal. | 100 | 93,75 | 100 | 95 |
| Compromiso 15.- Mantener reuniones periódicas con todas las asociaciones registradas en el Registro del Servicio de Fomento del Asociacionismo, radicadas en cada uno de los distritos de la Ciudad de Madrid, siempre que ellas lo demanden y como mínimo 2 veces al año, para dar solución a problemas que les afecten. EN LA EVALUACIÓN 2009, PASA A SER EL COMPROMISO 8 (con nueva redacción e indicadores) | | | | |
| Porcentaje de asociaciones registradas en el Registro del Servicio de Fomento del Asociacionismo que han sido contactadas por la Policía Municipal. | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Valoración de las asociaciones de vecinos con la Policía Municipal. | 6,30 | 6,30 | 6,40 | 7,33 |
| Compromiso 16.- Inspeccionar, al menos, una vez al año, todos los establecimientos públicos de ocio, realizando, en su caso, las denuncias que correspondan, poniendo en conocimiento de las autoridades competentes aquellas infracciones detectadas y realizando un seguimiento en aquellos que presenten mayores problemas para la convivencia vecinal. EN LA EVALUACIÓN 2009, PASA A SER EL COMPROMISO 9 | | | | |
| Porcentaje de inspecciones realizadas por la Policía Municipal con respecto al total de locales. | 100 | 100 | 100 | 99,98 |
| Porcentaje de inspecciones realizadas por la Policía Municipal en terrazas y veladores. | 100 | 99,36 | 100 | 98,46 |
| Valoración ciudadana de la Policía Municipal respecto a establecimientos públicos de ocio. | 5,80 | 5,90 | 5,90 | 5,90 |
| Porcentaje de mediciones con sonómetro positivas respecto del número total de mediciones con sonómetro realizadas en los ruidos molestos entre vecinos, bares y locales de ocio realizadas por la Policía Municipal. | N.D. | D.N.C. | N.D. | D.N.C. |
| Compromiso 17.- Prevenir la venta y consumo de alcohol y drogas, aumentando la vigilancia en espacios públicos, con especial atención al entorno de los centros escolares e institutos y realizando, en su caso, las acciones correctoras pertinentes. ELIMINADO EN LA EVALUACIÓN 2009 | | | | |
| Intervenciones de la Policía Municipal en consumo de drogas en vía pública en relación con el número de demandas ciudadanas. | 7,10 | 4,91 | 7,46 | 6,89 |
| Intervenciones de la Policía Municipal en consumo de alcohol en vía pública en relación con el número de demandas ciudadanas. | 0,52 | 1,40 | 0,57 | 1,14 |

| | 2008 | | 2009 | |
|---|----------|--------|----------|------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Jornadas de alta visibilidad realizadas por la Policía Municipal. | N.D. | D.N.C. | N.D. | 261 |
| Valoración ciudadana de la actuación policial en materia de parques públicos. | 5,40 | 5,70 | 5,50 | 5,70 |

Compromiso 18.- Reducir la venta ambulante no autorizada, realizando acciones de prevención.
 EN LA EVALUACIÓN 2009, PASA A SER EL COMPROMISO 10 (con nueva redacción e indicadores)

| | | | | |
|---|------|--------|------|------|
| Valoración ciudadana de la Policía Municipal en materia de venta ambulante. | N.D. | 5,90 | N.D. | 5,90 |
| Intervenciones de la Policía Municipal en venta ambulante en relación con el número de demandas ciudadanas. | N.D. | D.N.C. | N.D. | 3,55 |

Compromiso 19.- Dar cobertura a los actos públicos y eventos de gran afluencia (deportivos, institucionales, culturales, conciertos, etc.) garantizando la seguridad y minimizando las molestias de la ciudadanía en la celebración de estos eventos, aumentando el grado de satisfacción de la ciudadanía en relación con ellos.
 EN LA EVALUACIÓN 2009, PASA A SER EL COMPROMISO 15 (con nueva redacción e indicadores)

| | | | | |
|--|------|--------|------|--------|
| Eventos de gran afluencia en los que participa la Policía Municipal. | N.D. | D.N.C. | N.D. | 3.085 |
| Porcentaje de eventos de gran afluencia en los que participa la Policía Municipal en relación con los programados. | N.D. | D.N.C. | N.D. | 41,94 |
| Propuestas de mejora elaboradas por la Policía Municipal sobre la realización de eventos. | N.D. | D.N.C. | N.D. | 12 |
| Quejas ciudadanas relativas a la competencia de Policía Municipal en relación a las consecuencias y efectos de los actos públicos y eventos de gran afluencia. | N.D. | D.N.C. | N.D. | 30 |
| Grado de satisfacción de la ciudadanía con la Policía Municipal con respecto a las consecuencias y efectos de los actos públicos y eventos de gran afluencia. Indicador ligado a la Encuesta anual de Seguridad; por motivos presupuestarios no se realizó en 2009. | N.D. | D.N.C. | N.D. | D.N.C. |

Compromiso 20.- En casos de incidentes y sucesos en la vía pública que supongan riesgo para la vida o para la integridad de las personas o de los bienes, acudir al lugar de la incidencia en un tiempo máximo de 8 minutos, asegurar la zona, señalar la incidencia, avisar a los vecinos afectados y avisar a los servicios competentes para restablecer la normalidad, activando si es preciso los mecanismos previstos en el Plan de Emergencias de Madrid.
 EN LA EVALUACIÓN 2009, PASA A SER EL COMPROMISO 16

| | | | | |
|--|------|--------|------|--------|
| Tiempo medio entre la recepción del aviso y la llegada al lugar del incidente en situaciones de riesgo o prioridad alta por la Policía Municipal. Porcentaje de incidentes a los que se llega en 8 minutos o menos. | N.D. | D.N.C. | 80 | 56 |
| Valoración ciudadana de la Policía Municipal en caso de incidentes y sucesos en la vía pública. Indicador ligado a la encuesta anual de seguridad; por motivos presupuestarios no se realizó en 2009. | N.D. | D.N.C. | N.D. | D.N.C. |

Compromiso 21.- Realizar, al menos, 6 campañas de seguridad vial, cada una de ellas en dos periodos al año, con el fin de prevenir los accidentes de circulación y sus consecuencias y hacer más segura la Ciudad de Madrid de acuerdo con lo previsto en el Plan de Seguridad Vial.
 EN LA EVALUACIÓN 2009, PASA A SER EL COMPROMISO 11 (con nuevo indicador)

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Campañas de seguridad vial realizadas por la Policía Municipal. | 6 | 6 | 6 | 6 |
|---|---|---|---|---|

| | 2008 | | 2009 | |
|--|--------------|-------|--------------|-----------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Compromiso 22.- Impartir anualmente formación en materia de seguridad vial en centros sociales de barrio, colegios, institutos y universidades, por Agentes de la Policía Municipal especializados, a los colectivos con mayor riesgo, como mayores, jóvenes y niños, formando, como mínimo, a 125.000 personas. EN LA EVALUACIÓN 2009, PASA A SER EL COMPROMISO 12 (con nueva redacción e indicadores) | | | | |
| Horas de formación recibidas en materia de seguridad vial. | N.D. | D.N.C | N.D. | 17.070 |
| Personas que han recibido formación en materia de seguridad vial por la Policía Municipal. | N.D. | D.N.C | N.D. | 147.632 |
| Compromiso 23.- En los casos de accidente con víctimas, acudir al lugar de los hechos en un tiempo máximo de 8 minutos desde la recepción de la demanda en Policía Municipal, garantizar la seguridad de la zona, activar si fueran necesarios otros servicios para solventar la incidencia y realizar la investigación del mismo, confeccionando el atestado en un plazo máximo de 30 días. EN LA EVALUACIÓN 2009, PASA A SER EL COMPROMISO 13 (con nueva redacción e indicadores) | | | | |
| Tiempo medio entre la recepción del aviso y la llegada de la Policía Municipal al lugar del accidente. Porcentaje de incidentes en los que se llega en 8 minutos o menos. | N.D. | D.N.C | 80 | 67 |
| Compromiso 24.- Atender a cualquier persona involucrada en algún accidente de tráfico y facilitar los trámites para la formulación de las denuncias en la Oficina de Atestados de la Policía Municipal, donde el afectado podrá realizar las gestiones pertinentes relativas a dicho accidente y recibir información que necesite al respecto. En dicha oficina el tiempo medio de espera no superará, en la atención presencial, los 20 minutos. EN LA EVALUACIÓN 2009, PASA A SER EL COMPROMISO 14 (con nueva redacción) | | | | |
| Tiempo medio de espera en la Oficina de Atestados. | N.D. | D.N.C | N.D. | D.N.C |
| Compromiso 25.- Ordenar y regular el tráfico en aquellos puntos donde se detecten deficiencias y, en casos de indisciplina vial, acudir al lugar de los hechos en un tiempo máximo de 15 minutos, llevar a cabo las actuaciones policiales que procedan y requerir la intervención, en caso necesario, de otros servicios municipales. ELIMINADO EN LA EVALUACIÓN 2009 | | | | |
| Tiempo medio entre la recepción del aviso y la llegada al lugar del incidente por la Policía Municipal en casos de indisciplina vial. Porcentaje de incidentes en los que se llega en 15 minutos o menos. | 80 | 16 | 80 | 48 |
| Compromiso 26.- Para las sugerencias presentadas en relación a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por la Policía Municipal o para reclamar por retrasos, desatenciones o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de los mismos, presentadas por cualquiera de los canales establecidos en el sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, contestar de forma adecuada, con la mayor celeridad posible, procurando que se lleve a cabo dentro de los 15 días hábiles siguientes. EN LA EVALUACIÓN 2009, PASA A SER EL COMPROMISO 17 (con nueva redacción) | | | | |
| Sugerencias y reclamaciones tramitadas por la Policía Municipal. | N.D. | 2.033 | N.D. | 2.254 |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la Policía Municipal contestadas en 15 días hábiles o menos. | 20,25 | 36,15 | 22,28 | 31,32 |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la Policía Municipal contestadas entre 16 días hábiles y 3 meses. | 56,03 | 52,04 | 50,43 | 68,28 |
| Compromiso 27.- Recepcionar las quejas presentadas en relación a un supuesto comportamiento inadecuado de algún miembro del Cuerpo de Policía Municipal por cualquiera de los canales establecidos en el sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, iniciando las diligencias pertinentes y enviando una respuesta escrita sobre el resultado de la queja. EN LA EVALUACIÓN 2009, PASA A SER EL COMPROMISO 18 (con nueva redacción) | | | | |

| | 2008 | | 2009 | |
|---|----------|--------|----------|------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Porcentaje de expedientes a los que se les ha enviado carta informativa sobre las medidas adoptadas como consecuencia de la investigación realizada por la Policía Municipal. | N.D. | D.N.C. | N.D. | 100 |
| Investigaciones realizadas derivadas de una reclamación por un supuesto comportamiento inadecuado de algún miembro del Cuerpo de Policía. | N.D. | D.N.C. | N.D. | 58 |

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

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

Fecha de aprobación: 2 de julio de 2009

La Secretaría General Técnica se encuentra encuadrada dentro del Área de Gobierno de Seguridad y Movilidad siendo el canal conductor de una serie de servicios que repercuten en todas las unidades que componen el Área de Gobierno. Estos servicios son: información general, asesoramiento jurídico, coordinación administrativa, gestión administrativa y registro.

Esta Carta de Servicios tiene la finalidad de conseguir una mayor calidad en la prestación de los servicios ofrecidos para alcanzar la satisfacción, tanto de la ciudadanía en general como de los usuarios del Área de Gobierno y a diferencia de otras Cartas de Servicio existentes en el Ayuntamiento de Madrid, no solamente se tiene en cuenta la **vertiente externa** en cuanto a los intereses ciudadanos, sino que también se tiene en cuenta una **vertiente interna** en cuanto a los intereses del resto de componentes de la Organización, desde los Órganos Directivos hasta el propio personal del Área.

Esta carta no ha sido evaluada en el momento de redactar esta memoria.

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

1. Incrementar anualmente en un 50%, en el servicio de gestión administrativa, el número de trámites dentro del Área que se puedan realizar a través de correo electrónico.
Indicador asociado:
 - 1.1. Incremento del número de trámites que se realizan por correo electrónico.
2. Acreditar al 80% del personal de la SGT con firma electrónica, de forma que se incremente el número de trámites que se realizan con firma electrónica.
Indicadores asociados:
 - 2.1. Porcentaje de personas que tienen firma electrónica.
 - 2.2. Trámites que se realizan mediante firma electrónica.
3. Emplear un lenguaje en las respuestas claro y comprensible para los usuarios, cualquiera que sea el medio a través del cual se contacte con la SGT, de forma que el grado de satisfacción del 80% de los usuarios, sea de 7 o superior, en una escala de 1 al 10 en la encuesta de satisfacción de los usuarios.
Indicadores asociados:
 - 3.1. Porcentaje de usuarios satisfechos con el lenguaje.

- 3.2. Valoraciones recibidas respecto a la claridad y comprensión del lenguaje.
4. En el servicio de información, se proporcionará a los usuarios un trato amable y cortés, logrando que el grado de satisfacción del 80% de los usuarios, sea de 7 o superior, en una escala de 1 al 10 en la encuesta de satisfacción de los usuarios.
- Indicadores asociados:
- 4.1. Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido.
- 4.2. Valoraciones recibidas respecto al trato.
5. Revisar y simplificar anualmente todos los impresos y documentos necesarios en el servicio de gestión, para asegurar que sean claros y comprensibles para los usuarios, logrando que el grado de satisfacción del 80% de los usuarios, sea de 7 o superior, en una escala de 1 al 10 en la encuesta de satisfacción de los usuarios.
- Indicadores asociados:
- 5.1. Porcentaje de impresos y documentos revisados.
- 5.2. Porcentaje de usuarios satisfechos con la claridad y comprensibilidad de los impresos y documentos.
- 5.3. Valoraciones recibidas respecto a la claridad y comprensibilidad de los impresos y documentos del servicio de gestión de la SGT.
6. Informar y asesorar en el momento de la consulta, en aquellos casos en que la SGT disponga de la información solicitada. En aquellos casos en que se requiriera información externa o elaborada, se le informará y orientará en un plazo inferior a 48 horas.
- Indicador asociado:
- 6.1. Tiempo que se tarda en contactar con el usuario cuando la información no puede ser ofrecida en el momento de la consulta.
7. En el Servicio de Gestión de Personal, informar en el momento de la consulta de la situación real de los puestos de trabajo del Área.
- Indicador asociado:
- 7.1. Porcentaje de informaciones que se dan en el momento de la consulta.
8. Informar a todos los usuarios que lo requieran, de donde está su expediente durante todo el proceso de tramitación y sobre el tiempo estimado de tramitación.
- Indicadores asociados:
- 8.1. Porcentaje de informaciones que se dan sobre el estado de tramitación del expediente .
- 8.2. Porcentaje de informaciones que se dan sobre el tiempo estimado de tramitación.
- 8.3. Tiempo medio de tramitación de los diferentes procesos.
9. Garantizar la intimidad y confidencialidad de los datos de los usuarios con estricto cumplimiento de la normativa de protección de datos personales.
- Indicador asociado:
- 9.1. Quejas recibidas en relación al incumplimiento de la intimidad y confidencialidad de los usuarios.
10. Comunicar a los gestores implicados, toda la información relevante que afecte a los servicios del Área de forma inmediata, vía correo electrónico.
- Indicador asociado:
- 10.1. Porcentaje de información que se envía el mismo día en que se conoce.

11. Unificar criterios mediante la realización de reuniones de coordinación con otras Direcciones Generales, de cara a unificar criterios que afecten al resto de servicios del Área.

Indicador asociado:

11.1. Reuniones de coordinación realizadas.

12. Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones presentadas por los usuarios en relación a los servicios prestados por la SGT de Seguridad y Movilidad, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del Servicio.

Indicadores asociados:

- 12.1. Sugerencias y reclamaciones tramitadas a través del Sistema General de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid en relación a los servicios prestados por la SGT de Seguridad y Movilidad.
- 12.2. Porcentaje Sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la SGT de Seguridad y Movilidad contestadas en 15 días o menos.
- 12.3. Porcentaje Sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la SGT de Seguridad y Movilidad contestadas entre 16 días y 3 meses.
- 12.4. Sugerencias y reclamaciones internas tramitadas por la SGT de Seguridad y Movilidad.
- 12.5. Porcentaje Sugerencias y reclamaciones internas contestadas en 15 días o menos.
- 12.6. Porcentaje Sugerencias y reclamaciones internas contestadas entre 16 días y 3 meses.

Servicios Sociales

El Área de Acción de Servicios Sociales tiene aprobada en 2009 la **Carta de Servicios de Teleasistencia Domiciliaria**. A lo largo del año se elaboró la **Carta de Servicios de Centros de Día para Mayores** que no se aprobó hasta 2010. Ambas son responsabilidad de la Dirección General de Mayores.

Carta de Servicios de Teleasistencia Domiciliaria

Fecha de aprobación: 10 de julio de 2008

Fecha Evaluación 2009: 28 de mayo de 2010

Los objetivos del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria son proporcionar compañía, seguridad y tranquilidad al beneficiario y sus familiares; garantizar la comunicación interpersonal las 24 horas del día; potenciar la autonomía personal; prevenir situaciones de riesgo por razones de edad, discapacidad, dependencia o soledad y proporcionar una atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia, a través de personal especializado.

Para ello el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria ofrece atención personal (comunicaciones entre los usuarios/-as y el Centro de Atención, informativas, de seguimiento y atención personal o por emergencia) y soporte técnico (instalación de un aparato de teleasistencia, entrega de una Unidad de Control Remoto, e instalación en los domicilios, en su caso, de dispositivos periféricos especiales - detector de caídas, de gas y de humos, dispensador de medicación, sensor de ocupación de sillón, ...-).

La Carta de Servicios de Teleasistencia Domiciliaria, se aprobó el 10 de julio de 2008 por Junta de Gobierno y fue evaluada por primera vez el 30 de julio de 2009. La evaluación correspondiente a 2009, se realizó el 28 de mayo de 2010.

En ella se establecen los siguientes compromisos de calidad:

| | 2008 | | 2009 | |
|--|----------|------|----------|--------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Compromiso 1. La Dirección General de Mayores mantendrá informadas del servicio de teleasistencia, a todas las personas mayores de 65 años que viven en Madrid mediante la edición de folletos. La divulgación se reforzará con participación en reuniones, ferias o jornadas de interés para el colectivo de mayores de 65 años. Además, esta información está disponible en la web municipal munimadrid.es. | | | | |
| Actos en los que se ha difundido el servicio de Teleasistencia Domiciliaria. | 2 | 3 | 2 | 2 |
| Porcentaje de hogares con agendas editadas y repartidas informando del Servicio de Teleasistencia. (Eliminado Evaluación 2009). | N.D. | 100 | - | - |
| Folletos sobre el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria distribuidos. Nuevo en 2009 | - | - | 15.000 | 15.000 |
| Compromiso 2. Las condiciones de concesión y prestación del servicio serán idénticas en todos los Distritos municipales, garantizándose la igualdad en el acceso al mismo, siempre en relación con las características y necesidades del ciudadano y con la conformidad del mismo. | | | | |
| Porcentaje de Distritos que conceden y posibilitan el acceso al Servicio de Teleasistencia Domiciliaria con uniformidad de criterios en todo el territorio municipal. | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Compromiso 3. El servicio se prestará 24 horas al día, los 365 días del año. | | | | |

| | 2008 | | 2009 | |
|---|----------|--------|----------|------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Registro de llamadas efectuadas y recibidas a lo largo del año y periodicidad temporal de las mismas, que constate su existencia a cualquier hora del día y cualquier año. | N.D. | 100 | N.D. | 100 |
| Compromiso 4. Estará garantizada la continuidad en la prestación del servicio en el tiempo. Éste no se suspenderá salvo deseo expreso del usuario, baja en el padrón municipal o cambio en las condiciones que motivaron la concesión. | | | | |
| Porcentaje de usuarios que estando de alta en el Servicio de Telesistencia a comienzos de cada año continúa recibiendo el servicio, descontando bajas justificadas. | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Compromiso 5. La instalación del aparato de telesistencia se hará en menos de 72 horas desde que el usuario la solicita, siempre que el caso se considere prioritario. | | | | |
| Porcentaje de instalaciones prioritarias que se realizan en menos de 72 horas por el Servicio de Telesistencia Domiciliaria. | 0 | 28 | 0 | 7 |
| Compromiso 6. Cualquier llamada que el usuario/-a efectúe desde su domicilio será atendida en menos de 1 minuto. | | | | |
| Porcentaje de llamadas atendidas en menos de 1 minuto por el Servicio de Telesistencia Domiciliaria. (Indicador modificado Evaluación 2009; antes era n.º, ahora porcentaje) | N.D. | | N.D. | |
| Compromiso 7. Cuando la llamada del usuario/-a se valore como emergencia, una unidad móvil se desplazará al domicilio para acompañar al usuario/-a y asegurar la llegada, en su caso, de otros recursos necesarios para la resolución del problema. | | | | |
| Porcentaje de desplazamientos en relación con las llamadas que cumplan los requisitos del Servicio de Telesistencia Domiciliaria. | N.D. | D.N.C. | 100 | 100 |
| Compromiso 8. El correcto funcionamiento de todos los aparatos de telesistencia se comprobará cada 15 días y las averías se repararán en 48 horas. | | | | |
| Porcentaje de aparatos de telesistencia comprobados cada 15 días. | 100 | 95 | 100 | 95 |
| Porcentaje de reparaciones de los aparatos de telesistencia efectuadas en 48 horas o menos desde la detección de la avería. | 100 | 85 | 100 | 85 |
| Compromiso 9. Cada usuario/-a recibirá, al menos, dos llamadas de seguimiento al mes, a través de un teleoperador con quien mantendrá una relación directa y personalizada. . Compromiso nuevo en 2009 | | | | |
| Porcentaje de usuarios que reciben, al menos, dos llamadas de seguimiento al mes por el Servicio de Telesistencia Domiciliaria. Nuevo en 2009 | - | - | 100 | 93 |
| Compromiso 10. Todos los usuarios recibirán información anual sobre los servicios de asesoramiento jurídico, económico, social y psicológico. | | | | |
| Porcentaje de usuarios informados sobre el servicio de asesoramiento del Servicio de Telesistencia Domiciliaria. Nuevo en 2009 | - | - | 100 | 97 |
| Compromiso 11. Todo el personal que trabaja en el servicio de telesistencia domiciliaria tendrá la titulación exigida y recibirá formación específica para las funciones que realiza. Las personas que acudan al domicilio en caso de emergencias, tendrán conocimientos en primeros auxilios. | | | | |
| Porcentaje de profesionales en el Servicio de Telesistencia Domiciliaria con la titulación exigida. | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Porcentaje de trabajadores del Servicio de Telesistencia Domiciliaria que reciben formación continuada durante 30 horas anuales o más. | 100 | 100 | 100 | 100 |

| | 2008 | | 2009 | |
|--|----------|--------|----------|------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Compromiso 12. Para garantizar la seguridad y la tranquilidad de los usuarios/as, los trabajadores que acudan al domicilio, así como los aparatos y los vehículos estarán perfectamente identificados como municipales, portando el logotipo del Ayuntamiento de Madrid, en lugar bien visible. | | | | |
| Porcentaje de trabajadores del Servicio de Telesistencia Domiciliaria correctamente identificados. Nuevo en 2009 | - | - | 100 | 93,8 |
| Porcentaje de terminales correctamente identificadas por el Servicio de Telesistencia Domiciliaria. Nuevo en 2009 | - | - | 100 | 80,2 |
| Compromiso 13. El servicio se prestará de modo que los usuarios/as estén satisfechos con el mismo, en un grado de 8 o superior (en una escala de 0 a 10), al menos en el 90% de los casos. El porcentaje pasa de 80 a 90 en la Evaluación correspondiente a 2009. | | | | |
| Porcentaje de usuarios que puntúa el Servicio de Telesistencia Domiciliaria con 8 o superior en satisfacción global. | 80 | 98 | 80 | 98 |
| Compromiso 14. Las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados por el Servicio de Telesistencia Domiciliaria, se tramitarán y contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del Servicio. | | | | |
| Sugerencias y reclamaciones tramitadas anualmente en relación al Servicio de Telesistencia Domiciliaria. | N.D. | (*) | N.D. | (*) |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Telesistencia Domiciliaria contestadas en 15 días o menos. | N.D. | D.N.C. | N.D. | 55 |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Telesistencia Domiciliaria contestadas entre 16 días y 3 meses. | N.D. | D.N.C. | N.D. | 45 |

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

La DG de Mayores tramitó en 2008, 398 y en 2009, 237.

Turismo

El 26 de abril de 2007 la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid aprobó la **Carta de Servicios de Atención e Información Turística**. Además de la revisión realizada en 2007 como consecuencia de los cambios que tuvieron lugar en los órganos competentes en materia de Turismo tras la aprobación de la nueva estructura organizativa del Ayuntamiento en junio de 2007, el Patronato de Turismo ha evaluado esta Carta en junio de 2009 y mayo de 2010.

En el año 2009 el Patronato de Turismo ha elaborado y la Junta de Gobierno ha aprobado las **Cartas de Servicios** de dos servicios específicos: **Atención al Turista Extranjero** y **Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid**.

Carta de Servicios de Atención e Información Turística

Fecha de aprobación: 26 de abril de 2007

Fecha Evaluación 2009: 28 de mayo de 2010

Los Servicios de Atención e Información Turística (SAIT) están destinados a la acogida y recepción de los visitantes que acuden a la Ciudad de Madrid, sirviéndoles de nexo en todos sus aspectos turísticos y atendiendo a todas sus necesidades informativas.

Los servicios que ofrecen son: los servicios de atención presencial, no presencial y especializada, la autoconsulta, el servicio “Madrid Vivo”, las visitas guiadas “Descubre Madrid” y la atención al turista extranjero.

Los compromisos con los usuarios de los SAIT son una garantía de vocación de servicio al visitante, siendo la excelencia y la preocupación por la mejora continua parte de la política que rige las acciones del Ayuntamiento de Madrid en esta materia. Estos compromisos y sus indicadores correspondientes son:

| | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|---|----------|-----------|----------|-----------|----------|-----------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Compromiso 1.- Todos los Centros de Turismo y Puntos de Información Turística de los Servicios de Atención e Información Turística (SAIT) permanentes estarán perfectamente identificados con la " I " de información y señalizados en el exterior en, al menos, dos idiomas (español e inglés). | | | | | | |
| Porcentaje de Centros de Turismo y Puntos de Información Turística permanentes de los Servicios de Atención e Información Turística identificados y señalizados en el exterior en dos idiomas. | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Compromiso 2.- Los Centros de Turismo y Puntos de Información Turística de los SAIT permanentes estarán ubicados en lugares estratégicos de interés turístico (bien por encontrarse cercanos a puntos de llegada de la Ciudad o a infraestructura turística de primer orden o en puntos de gran tránsito), y con fácil acceso en transporte público. | | | | | | |
| Personas atendidas en los Servicios de Atención e Información Turística y cantidad por Punto de Información Turístico. | N.D. | 1.146.060 | N.D. | 1.618.118 | N.D. | 1.690.429 |
| Porcentaje de Centros de Turismo y Puntos de Información Turística permanentes ubicados en lugares estratégicos de interés turístico. | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

| | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|---|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Líneas de transporte público que llegan a los Puntos de Información Turística. Indicador eliminado en la evaluación 2009. | N.D. | 105 | N.D. | 105 | | |
| Compromiso 3.- Los Centros de Turismo y Puntos de Información Turística abrirán los 365 días del año con horario de trabajo ininterrumpido de 09:30 a 20:30 horas, excepto los Puntos de Información del Aeropuerto (9-20 horas) y SATE (9-00 horas, o por causas de fuerza mayor ajenas al servicio. Además, existe una página web que cubre las 24 horas del día el servicio de información turística. | | | | | | |
| Días de apertura de los Centros de Turismo y Puntos de Información Turística. | 365 | 365 | 365 | 365 | 365 | 365 |
| Visitas a la página web turística www.esmadrid.com. | N.D. | 4.089.935 | N.D. | 4.871.923 | N.D. | 5.732.664 |
| Compromiso 4.- Para su fácil identificación, los informadores turísticos que prestan los Servicios de Atención e Información Turística (SAIT) irán debidamente uniformados de acuerdo a la normativa interna, prestando una imagen correcta y adecuada a la representación que ostentan. Además, irán identificados con una placa a la vista, que incluirá nombre, apellidos y los idiomas que hablan. | | | | | | |
| Porcentaje de informadores turísticos del Servicio de Atención e Información Turística uniformados e identificados con placa. | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Compromiso 5.- La prestación de los Servicios de Atención e Información Turística (SAIT) se realizará en, al menos, dos idiomas (español e inglés) completándose con otros idiomas. | | | | | | |
| Informadores turísticos de los Servicios de Atención e Información Turística que hablan español e inglés y un tercer idioma. | 100 | 105 | 100 | 131 | 100 | 100 |
| Porcentaje de Informadores turísticos de los SAIT que hablan 4 o más idiomas. | | 25,71 | | 24,43 | | 43,63 |
| Compromiso 6.- Los Centros de Turismo pondrán a disposición del usuario el acceso gratuito a Internet, a través de ordenadores de autoconsulta, con un tiempo de consulta máximo de 15 minutos y en función de su disponibilidad en cada momento. | | | | | | |
| Ordenadores de acceso a internet disponibles en el Centro de Turismo de Madrid - Plaza Mayor. | N.D. | 6 | N.D. | 6 | N.D. | 8 |
| Usuarios que han accedido a internet en los ordenadores de autoconsulta del Centro de Turismo de Madrid - Plaza Mayor. Indicador eliminado en la evaluación 2009 | N.D. | 9.016 | N.D. | 10.690 | N.D. | 6.989 |
| Compromiso 7.- Todos los Servicios de Atención e Información Turística (SAIT) ofrecerán material y documentación escrita que ayude al usuario a visitar la Ciudad. Además, siempre que sea necesario para la resolución de la consulta realizada, se facilitará un mapa donde el informador indicará los puntos de interés solicitados. | | | | | | |
| Planos turísticos entregados por los Servicios de Atención e Información Turística anualmente. | N.D. | 500.000 | N.D. | 650.000 | N.D. | 680.000 |
| Tipos de publicaciones turísticas autorizadas y disponibles en los Servicios de Atención e Información Turística. | N.D. | 221 | N.D. | 305 | N.D. | 247 |
| Porcentaje de consultas realizadas por los Servicios de Atención e Información Turística referentes a orientación y entrega de plano turístico sobre el total de consultas. Indicador eliminado en la evaluación 2009 | N.D. | 27 | N.D. | 23,73 | N.D. | 26,47 |

| | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|--|-------------|-------|------------|-------|------------|--------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Porcentaje de publicaciones turísticas distribuidas por los Servicios de Atención e Información Turística sobre las disponibles. Indicador eliminado en la evaluación 2009 | N.D | 100 | N.D | 100 | N.D | 100 |
| Compromiso 8.- Los Servicios de Atención e Información Turística (SAIT) permanentes dispondrán de folletos y publicaciones para suministrar en, al menos dos idiomas, español e inglés. Además, se facilitarán folletos en alguno de los idiomas de los mercados emergentes. | | | | | | |
| Personas atendidas por procedencia nacional o extranjera en los Servicios de Atención e Información Turística permanentes. (Españoles) | N.D | 37,83 | N.D | 39,80 | N.D | 39,95 |
| Publicaciones turísticas disponibles en dos idiomas en los Servicios de Atención e Información Turísticas. | N.D | 8 | N.D | 13 | N.D | 38 |
| Publicaciones turísticas disponibles en los Servicios de Atención e Información Turística en otros idiomas. (Español) | N.D | 8 | N.D | 16 | N.D | D.N.C. |
| Publicaciones turísticas disponibles en los Servicios de Atención e Información Turística en otros idiomas. (Inglés) | N.D | 8 | N.D | 13 | N.D | D.N.C. |
| Publicaciones turísticas disponibles en los Servicios de Atención e Información Turística en otros idiomas. (Francés) | N.D | 5 | N.D | 0 | N.D | D.N.C. |
| Publicaciones turísticas disponibles en los Servicios de Atención e Información Turística en otros idiomas. (Alemán) | N.D | 5 | N.D | 0 | N.D | D.N.C. |
| Publicaciones turísticas disponibles en los Servicios de Atención e Información Turística en otros idiomas. (Italiano) | N.D | 5 | N.D | 0 | N.D | D.N.C. |
| Publicaciones turísticas disponibles en los Servicios de Atención e Información Turística en otros idiomas. (Portugués) | N.D | 5 | N.D | 0 | N.D | D.N.C. |
| Publicaciones turísticas disponibles en los Servicios de Atención e Información Turística en otros idiomas. (Japonés) | N.D | 5 | N.D | 0 | N.D | D.N.C. |
| Publicaciones turísticas disponibles en los Servicios de Atención e Información Turística en otros idiomas. (Chino) | N.D | 5 | N.D | 0 | N.D | D.N.C. |
| Publicaciones turísticas disponibles en los Servicios de Atención e Información Turística en otros idiomas. (Ruso) | N.D | 4 | | 0 | | |
| Compromiso 9.- Los Servicios de Atención e Información Turística (SAIT) darán cobertura informativa a aquellas ferias, congresos, eventos y campañas especiales que se consideren de interés turístico o que por su importancia requieran su participación, asistiendo como mínimo a 60 eventos al año. | | | | | | |
| Ferias, congresos, eventos y campañas especiales cubiertas por los Servicios de Atención e Información Turística. | N.D. | 60 | N.D | 77 | N.D | 87 |
| Porcentaje de preguntas resueltas por los Servicios de Atención e Información Turística. Indicador eliminado en la evaluación 2009 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Compromiso 10.- A lo largo del año se realizarán todas las visitas guiadas que figuran en la programación publicada en el folleto anual "Descubre Madrid". Así mismo, se reallizarán visitas específicas para campañas especiales con el fin de promocionar eventos puntuales. Se realizarán visitas para, al menos, 15 campañas especiales al año. | | | | | | |
| Campañas especiales en las que se realizan visitas específicas del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid. | N.D | 20 | N.D | 24 | N.D | 28 |

| | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|---|----------|--------|----------|--------|----------|--------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Participantes en las campañas en las que se realizan visitas específicas del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid. | N.D | 10.999 | N.D | 11.487 | N.D | 5.563 |
| Participantes en las visitas individuales programadas y organizadas por el Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid. | N.D | 23.383 | N.D | 29.296 | N.D | 56.719 |
| Temáticas de visitas en los Servicios de Atención e Información Turística según la programación anual del servicio turístico. Indicador eliminado en la evaluación 2009 | N.D | 59 | N.D | 75 | | |
| Visitas individuales y programadas anualmente realizadas por el Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid. Indicador creado en la evaluación 2009 | | | | | | |
| Compromiso 11.- También, el Servicio del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid realizará visitas guiadas para grupos, no programadas y a medida adaptadas a sus necesidades y en función de las posibilidades de su realización. | | | | | | |
| Participantes en las visitas para grupos a medida del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid. | N.D | 7.530 | N.D | 14.137 | N.D | 20.858 |
| Visitas realizadas para grupos a medida del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid. | N.D | 251 | N.D | 552 | N.D | 886 |
| Compromiso 12.- La información proporcionada será fiable y se cotejará con las fuentes propias y emisoras de información y de actualización constante. La satisfacción de los usuarios por la información recibida será de al menos 8 sobre 10 de media en, al menos, el 80% de los usuarios. | | | | | | |
| Porcentaje de usuarios que otorgan una valoración superior a 8 a la información facilitada por Servicios de Atención e Información Turística. | N.D | 95,99 | N.D | 87,60 | N.D | 97,11 |
| Compromiso 13.- La información proporcionada por los informadores deberá responder a la consulta realizada de forma exacta y relevante desde la primera vez que el usuario lo requiera. Para ello se formularán todas aquellas preguntas necesarias para poder determinar las necesidades planteadas. Aquellas demandas que no estén relacionadas con la oferta turística se derivarán al organismo correspondiente, facilitando los datos básicos de contacto. La satisfacción de los usuarios por la relevancia de la información proporcionada será superior a 8 sobre 10 en el 80% de los casos. | | | | | | |
| Porcentaje de usuarios que otorgan una valoración superior a 8 a la relevancia y utilidad de la información facilitada por Servicios de Atención e Información Turística. | N.D. | 95,41 | N.D | 86,40 | 80 | 97,73 |
| Compromiso 14.- Los informadores turísticos de los Servicios de Atención e Información Turística (SAIT) dispondrán de una titulación de DEAT/TEAT o FPII en Comercialización e Información Turística, como mínimo en el 85% de los casos. El resto de los informadores dispondrá de un ciclo de grado superior, Diplomatura o Licenciatura. Asimismo, habrán recibido formación complementaria sobre la Ciudad de Madrid. | | | | | | |
| Porcentaje de personas que han recibido formación complementaria sobre la Ciudad de Madrid sobre el total del personal de los Servicios de Atención e Información Turística. | N.D | 100 | N.D | 100 | 100 | 100 |
| Porcentaje de informadores turísticos titulados en las materias indicadas sobre el total del personal de los Servicios de Atención e Información Turística. | N.D | 100 | N.D | 100 | 100 | 100 |
| Compromiso 15- Se garantizará el acceso al Centro de Turismo de Madrid - Plaza Mayor y a sus servicios a personas con discapacidad física o movilidad reducida, mediante: a) El acceso y la circulación por todo el centro según criterios marcados por la legislación vigente referida a la accesibilidad.; b) Mostradores adaptados a personas con discapacidad. | | | | | | |

| | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|--|----------|-------|----------|-------|----------|--------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Mostradores adaptados y con conexión a internet en el Centro de Turismo de Madrid - Plaza Mayor. | N.D | 2 | N.D | 2 | N.D | 2 |
| Líneas de autobuses públicos adaptados con parada cercana al Centro de Turismo de Madrid - Plaza Mayor. Indicador eliminado en la evaluación 2009 | N.D | 15 | N.D | 15 | | |
| Estaciones de metro adaptadas cercanas al Centro de Turismo de Madrid - Plaza Mayor. Indicador eliminado en la evaluación 2009 | N.D | 1 | N.D | 1 | N.D | 1 |
| Herramientas disponibles en el Centro Turístico de Madrid - Plaza Mayor para la adaptación de los servicios. Indicador creado en la evaluación 2009 | | | | | | |
| Compromiso 16.- Se facilitará información específica sobre la oferta turística de la Ciudad y su accesibilidad para personas con discapacidad en los Servicios de Atención e Información Turística (SAIT). | | | | | | |
| Publicaciones con información turística adaptada y disponibles en los Centros de Turismo de Madrid. Indicador creado en la evaluación 2009 | - | - | - | - | - | - |
| Porcentaje de personas con discapacidad atendidas por el Servicio de Atención Turística Especializada. Indicador eliminado en la evaluación 2009 | N.D | 0,03 | N.D | 1,45 | - | - |
| Compromiso 17.- Se realizarán visitas programadas y adaptadas para personas con discapacidad física visual, auditiva y/o intelectual a través del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid. | | | | | | |
| Visitas turísticas guiadas adaptadas por el Servicio de Atención e Información Turística. | N.D | 55 | N.D | 85 | N.D | 103 |
| Participantes en las visitas turísticas adaptadas por el Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid. | N.D | 1.521 | N.D | 1.680 | N.D | 2.051 |
| Temáticas de visitas turísticas adaptadas del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid. (Discapacidad visual) | N.D | 8 | N.D | 8 | N.D | D.N.C. |
| Temáticas de visitas turísticas adaptadas del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid. (Discapacidad auditiva) | N.D | 7 | N.D | 9 | N.D | D.N.C. |
| Temáticas de visitas turísticas adaptadas del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid. (Discapacidad física) | N.D | 4 | N.D | 4 | N.D | D.N.C. |
| Temáticas de visitas turísticas adaptadas del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid. (Discapacidad intelectual) | N.D | 0 | N.D | 5 | N.D | D.N.C. |
| Temáticas de visitas turísticas adaptadas del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid. (Discapacidad mixta) | N.D | 0 | N.D | 0 | N.D | D.N.C. |
| Compromiso 18.- Se recibirá y tramitarán las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios que prestados por los Servicios de Atención e Información Turística (SAIT); se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora de los servicios. Más de la mitad de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados se contestarán en 15 días o menos; el resto, en menos de 3 meses. | | | | | | |
| Sugerencias y reclamaciones tramitadas sobre los Servicios de Atención e Información Turística prestados. | N.D | 34 | N.D | 27 | N.D | 63 |

| | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|--|----------|--------|----------|--------|----------|-------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los Servicios de Atención e Información Turística contestadas en 15 días o menos. | N.D | 51,72 | N.D | 29,63 | N.D | 44,40 |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los Servicios de Atención e Información Turística contestadas entre 16 días y 3 meses. | N.D | D.N.C. | N.D | D.N.C. | N.D | 55,60 |

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

Carta de Servicios de Atención al Turista Extranjero

Fecha de aprobación: 22 de octubre de 2009

La Ciudad de Madrid es un destino turístico principal, demostrado por los 7.282.952 de visitantes que se recibieron en el año 2008. Además, siendo la primera ciudad española y de las cinco primeras de Europa en la recepción de turistas, este flujo de visitantes sumado al hecho de ser una gran ciudad lleva asociado intrínsecamente el fenómeno de la delincuencia. Por tanto, para velar y garantizar una percepción positiva de nuestra ciudad de los turistas que nos visitan se ha creado el Servicio de Atención al Turista Extranjero (en adelante SATE).

La Carta de Servicios de Atención al Turista Extranjero pretende, hacer visibles ante los visitantes y turistas de Madrid los servicios que presta el SATE, dar una imagen de transparencia en la prestación del servicio, dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren al prestar los servicios con unos determinados niveles o estándares de calidad, dar a conocer los derechos de los usuarios en relación con esos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos, mejorar la calidad de los servicios prestados a través de la participación de los usuarios según los canales establecidos en el apartado 5 de esta Carta y aumentar su grado de satisfacción mediante la realización de estudios periódicos, reflexionar sobre los servicios que se prestan para detectar posibles ámbitos de mejora y puntos fuertes no identificados previamente, mediante el seguimiento de los indicadores establecidos, hacer patente el valor del trabajo de las personas que prestan el servicio y su esfuerzo constante por mejorarlo y fomentar el compromiso de los trabajadores con la perspectiva de la calidad de los servicios y con la mejora continua de la misma como un elemento clave de la cultura organizativa.

Los compromisos y sus indicadores asociados son:

1. El SATE abrirá los 365 días del año con horario de trabajo ininterrumpido de 09.00 a 00.00 horas (excepto causas de fuerza mayor ajenas al servicio). Además, se encontrará información en la página web www.esmadrid.com/satemadrid.

Indicador asociado:

- 1.1. Días de apertura.

2. Para su fácil identificación, todos los informadores turísticos que prestan el SATE irán debidamente uniformados de acuerdo a la normativa interna, presentando una imagen correcta y adecuada a la representación que ostentan. Además, irán identificados con una placa a la vista, que incluirá nombre, apellidos y los idiomas que habla.

Indicador asociado:

- 2.1. Porcentaje de informadores turísticos uniformados e identificados con placa.

3. La prestación del SATE se realizará en, al menos, dos idiomas, además del español. Se garantizará que un 50% del personal del SATE hable tres idiomas, además del español.

Indicador asociado:

- 3.1. Porcentaje de informadores turísticos que hablan tres idiomas, además del español.

4. Todo el personal del SATE dispondrá de una titulación mínima de diplomatura universitaria. Asimismo, el 50% del personal, como mínimo, habrá recibido formación específica relacionada con turismo.

Indicador asociado:

- 4.1. Porcentaje de informadores turísticos que han recibido formación específica relacionada con turismo.

5. Se dispondrá de una publicación informativa sobre el SATE que se distribuirá por los Servicios de Atención e Información Turística de la ciudad de Madrid, alojamientos turísticos, Policía Nacional y Policía Municipal. Se realizará una tirada anual de, al menos, 25.000 ejemplares.

Indicadores asociados:

- 5.1. Ejemplares editados de la publicación informativa.
5.2. Servicios turísticos en los que se distribuye la publicación informativa.

6. Se realizarán de manera constante y de carácter voluntario encuestas sobre la satisfacción de los usuarios del servicio, valorando aspectos como el apoyo y la ayuda recibida, la información turística y general proporcionada, el tiempo de espera para ser atendido y la utilidad del servicio. La valoración media de las encuestas realizadas sobre la satisfacción de los usuarios será igual o superior a 4 sobre una escala de 1 a 5.

Indicador asociado:

- 6.1. Valoración media de la satisfacción de los usuarios.

7. Se recibirán y tramitarán las sugerencias y reclamaciones presentadas por los usuarios en relación al SATE, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora de los servicios. La mitad de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados se contestarán en menos de 15 días; el resto, en menos de 3 meses.

Indicadores asociados:

- 7.1. Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación al Servicio Atención al Turista Extranjero.
7.2. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio Atención al Turista Extranjero contestadas en 15 días o menos.
7.3. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio Atención al Turista Extranjero contestadas entre 16 días y 3 meses.

Carta de Servicios del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid

Fecha de aprobación: 22 de octubre de 2009

El programa de Visitas Guiadas "Descubre Madrid" comenzó su andadura en el año 1981 con el principal objetivo de acercar la ciudad de Madrid a sus visitantes y ciudadanos a través del descubrimiento de sus calles, monumentos, historia y cultura. Los compromisos con los usuarios del programa de visitas Descubre Madrid son una garantía de nuestra vocación de servicio al visitante, siendo la excelencia y la preocupación por la mejora continua,

parte de la política que rige todas nuestras acciones. Por tanto, con la elaboración y aprobación de la Carta de Servicios del programa de Visitas Guiadas "Descubre Madrid", el Patronato de Turismo de Madrid pretende dar a conocer los servicios ofertados así como comprometerse con los usuarios.

Los compromisos adquiridos en la Carta y sus indicadores asociados son:

1. El servicio del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid abrirá los 365 días del año con horario de trabajo ininterrumpido de 09:30 a 20:30 horas (excepto causas de fuerza mayor ajenas al servicio). Además, se encontrará la información actualizada sobre el programa en la página web www.esmadrid.com.

Indicador asociado:

- 1.1 Días de apertura.

2. Todos los guías turísticos profesionales que realizan las visitas irán debidamente acreditados con el Carnet Oficial de Guía de la Comunidad de Madrid. Además, al menos el 25% de los guías estarán acreditados con el carnet de Patrimonio Nacional.

Indicador asociado:

- 2.1 Porcentaje de guías acreditados con el carnet de Patrimonio Nacional.

3. El programa de visitas individuales realizará un número mínimo de cuarenta temáticas diferentes al año por los lugares y monumentos más emblemáticos de la ciudad de Madrid. El número anual de participantes de las visitas individuales será superior a 30.000.

Indicadores asociados:

- 3.1 Participantes en las visitas individuales.
- 3.2 Temáticas desarrolladas en las visitas individuales.

4. Las visitas individuales contarán con, al menos, tres temáticas teatralizadas y/o musicales al año.

Indicadores asociados:

- 4.1 Temáticas teatralizadas/musicales.
- 4.2 Participantes en las visitas teatralizadas/musicales.

5. Se realizarán, al menos, cinco visitas individuales y anuales que promuevan el deporte y el respeto por el medio ambiente como parte de los objetivos y compromisos del Patronato de Turismo.

Indicadores asociados:

- 5.1 Temáticas en bicicleta y/o patines.
- 5.2 Participantes en las visitas realizadas en bicicleta y/o patines.

6. El programa de visitas guiadas individuales dispondrá de recorridos en siete idiomas, español, inglés, francés, italiano, alemán, portugués y japonés.

Indicador asociado:

- 6.1 Idiomas en los que se realizan las visitas individuales.

7. Las visitas guiadas individuales se publicitarán a través de, al menos, dos publicaciones al año, con carácter general o específico. Asimismo, toda la información estará disponible en la página web de esmadrid.com.

Indicador asociado:

- 7.1 Ediciones a lo largo del año.

-
8. El Servicio de visitas guiadas Descubre Madrid realizará, al menos, cien visitas al año para grupos “a medida”, según demanda y adaptadas a sus necesidades.
- Indicadores asociados:
- 8.1 Visitas realizadas “a medida”.
 - 8.2 Participantes en las visitas “a medida”.
9. El programa de visitas guiadas para grupos “a medida” dispondrá de recorridos principalmente en tres idiomas, español, inglés y francés, pudiendo realizar alguna visita en otros idiomas según demanda. Del total anual de visitas “a medida”, al menos el 15% será en idiomas diferentes al español.
- Indicador asociado:
- 9.1 Porcentaje de visitas “a medida” realizadas en otros idiomas.
10. Se realizarán visitas específicas para campañas especiales con el fin de promocionar eventos puntuales. Se realizarán visitas para, al menos, 15 campañas especiales al año.
- Indicador asociado:
- 10.1 Campañas con visitas realizadas al año.
11. De acuerdo con los criterios de “Turismo para Todos”, se realizarán visitas guiadas individuales y adaptadas para personas con discapacidad física visual, auditiva y/o intelectual. Asimismo, se adaptarán al menos un 10% de las temáticas de la programación general.
- Indicadores asociados:
- 11.1 Visitas adaptadas realizadas.
 - 11.2 Participantes en las visitas adaptadas.
 - 11.3 Porcentaje de temáticas de la programación general normalizadas.
12. Se recibirán y tramitarán las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación al programa de visitas guiadas Descubre Madrid, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora de los servicios. La mitad de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados se contestarán en menos de 15 días; el resto, en menos de 3 meses.
- Indicadores asociados
- 12.1 Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación al programa de visitas guiadas Descubre Madrid.
 - 12.2 Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al programa de visitas guiadas Descubre Madrid contestadas en 15 días o menos.
 - 12.3 Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al programa de visitas guiadas Descubre Madrid contestadas entre 16 días y 3 meses.

Administración de la Ciudad

Dentro de este Área de Acción, que, como ya se ha comentado, engloba aspectos relativos a gestión económico financiera, gestión tributaria, gestión de recursos humanos e innovación y mejora, se han aprobado Cartas de Servicios en el ámbito tributario, debido, en gran medida, a la importancia que sobre la ciudadanía tiene esta materia y con la finalidad de mejorar la transparencia, claridad y comprensión de los procedimientos tributarios, así como facilitar el deber de los ciudadanos de cumplir con sus obligaciones fiscales y tributarias. Así, la **Carta de Servicios de la Oficina del Defensor del Contribuyente** fue aprobada en 2006 revisada por segunda vez en 2009 y su última evaluación fue en 2010 y la **Carta de Servicios de la Atención Integral al Contribuyente de la Agencia Tributaria de Madrid**, fue aprobada el 4 de enero de 2007, revisada en diciembre de 2008, con una última revisión en 2010

Asimismo se han aprobado dos Cartas de Servicios pertenecientes a la **Dirección General de Estadística**, que son las **Cartas del Servicio de Padrón Municipal y la de Información Estadística**, ambas aprobadas el 26 de diciembre de 2008.

Carta de Servicios de la Oficina del Defensor del Contribuyente

Fecha de aprobación: 18 de mayo de 2006

Fecha Evaluación 2009: 17 de mayo de 2010

La Oficina del Defensor del Contribuyente (en adelante ODC) se crea con el doble **objetivo** de, por un lado, mejorar la equidad y eficiencia del sistema tributario local dando amparo a situaciones de desprotección en las que pueden encontrarse determinados contribuyentes y, por otro, crear los cauces y procedimientos de participación de las/os ciudadanas/-os en las políticas tributarias municipales, detectando las disfunciones y anomalías del sistema a través de las quejas y sugerencias presentadas por estos.

La ODC elabora y aprueba su **Carta de Servicios** con el propósito de informar a la ciudadanía sobre el conjunto de servicios que la Oficina les ofrece, a la vez que evidencia su apuesta permanente por la consecución de mayores niveles de calidad en la prestación de servicios tributarios, así como para la mejor defensa de los derechos y garantías de los contribuyentes.

La ODC recibe, tramita y contesta las quejas, reclamaciones o sugerencias formuladas por las/-os ciudadanas/-os, relacionadas directa o indirectamente con los procedimientos administrativos de naturaleza tributaria, por las tardanzas, desatenciones u otras deficiencias que se observen en el funcionamiento de los servicios tributarios municipales; informa y asesora sobre las cuestiones que puedan suscitarse acerca de los servicios prestados; formula a los servicios tributarios pertinentes las recomendaciones que estime precisas para la mejor defensa de los derechos y garantías de los contribuyentes en relación con las quejas, reclamaciones y sugerencias presentadas; y asiste en el ejercicio del derecho de petición reconocido en el artículo 29 de la Constitución.

Además, remite a la **Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones** copia de las quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas, así como de las contestaciones dadas a las mismas; y elabora una Memoria anual en la que queda reflejado el resumen de su actuación a lo largo del ejercicio y en la que se sugieren las medidas procedimentales o normativas que se consideren convenientes para la mejor defensa y garantías de los contribuyentes.

Los **compromisos de calidad** y sus **indicadores asociados**, que fueron aprobados en el año 2006 y con su última revisión ha sido en mayo de 2010, son:

| | 2006 | | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|--|----------|-------|----------|-------|----------|-------|----------|-------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Compromiso 1.- Agilidad en la recepción de los escritos e inicio de las gestiones: en el plazo de las 24 horas siguientes a la recepción del escrito de queja o 72 en el caso de que la entrada del mismo se produzca en fin de semana o día festivo, la ODC enviará a la ciudadana/-o el acuse de recibo del mismo e iniciará las gestiones pertinentes para aclarar todos los extremos de la cuestión que haya motivado el planteamiento de la misma. | | | | | | | | |
| Tiempo medio de envío del acuse de recibo e inicio de las gestiones pertinentes en la Oficina del Defensor del Contribuyente. | 24 | 24 | 24 | 24 | 24 | 24 | 24 | 24 |
| Compromiso 2.- Agilidad en la respuesta: la Oficina del Defensor del Contribuyente, responderá la totalidad de los escritos en un plazo medio de 31 días. | | | | | | | | |
| Tiempo medio de respuesta de la Oficina del Defensor del Contribuyente. | 31 | 39,10 | 31 | 38,28 | 31 | 33,32 | 31 | 33,35 |
| Compromiso 3.- Fiabilidad de la información proporcionada en las respuestas: en el 100% de las respuestas la totalidad de los extremos planteados en la queja será objeto de un completo estudio antes de llevar a cabo el envío de la misma. | | | | | | | | |
| Valoración ciudadana de la fiabilidad de la respuesta dada por la Oficina del Defensor del Contribuyente. | 8 | 8,20 | 8 | 8,10 | 8 | 8,50 | 8 | 8,30 |
| Compromiso 4.- Claridad de la respuesta: el lenguaje empleado en las contestaciones será claro y comprensible para el reclamante, sin que ello suponga menoscabo de la calidad técnica de las mismas. En toda contestación, se indicará al reclamante la posibilidad de solicitar todas las aclaraciones posteriores a la misma que precise. | | | | | | | | |
| Valoración ciudadana de la claridad y comprensión de la respuesta dada por la Oficina del Defensor del Contribuyente. | 8 | 8,20 | 8 | 8,30 | 8 | 8,60 | 8 | 8,20 |
| Compromiso 5.- Trato, atención y asesoramiento adecuados: cualquiera que sea el medio a través del cual se contacte con la Oficina del Defensor del Contribuyente, se atenderá a la usuaria/-o de forma clara y precisa, proporcionando un trato amable y cortés y ofreciendo una atención personalizada e individualizada. | | | | | | | | |
| Sugerencias y Reclamaciones presentadas por los contribuyentes por cada uno de los canales disponibles en la Oficina del Defensor del Contribuyente. (% Presencial en la ODC)) | N. D. | 3 | N. D. | 7 | N. D. | 3 | N. D. | 2 |
| Sugerencias y Reclamaciones presentadas por los contribuyentes por cada uno de los canales disponibles en la Oficina del Defensor del Contribuyente. (% Correo postal a la ODC)) | N. D. | 2 | N. D. | 2 | N. D. | 1 | N. D. | 0,8 |
| Sugerencias y Reclamaciones presentadas por los contribuyentes por cada uno de los canales disponibles en la Oficina del Defensor del Contribuyente. (% Fax a la ODC)) | N. D. | 2 | N. D. | 2 | N. D. | 1 | N. D. | 0,5 |
| Sugerencias y Reclamaciones presentadas por los contribuyentes por cada uno de los canales disponibles en la Oficina del Defensor del Contribuyente. (% Sistema de Sugerencias y Reclamaciones) | N. D. | 72 | N. D. | 72 | N. D. | 77 | N. D. | 84,6 |

| | 2006 | | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|--|----------|--------|----------|------|----------|------|----------|------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Sugerencias y Reclamaciones presentadas por los contribuyentes por cada uno de los canales disponibles en la Oficina del Defensor del Contribuyente. (% Teléfono de la ODC)) | N. D. | 4 | N. D. | 2 | N. D. | 5 | N. D. | 3 |
| Sugerencias y Reclamaciones presentadas por los contribuyentes por cada uno de los canales disponibles en la Oficina del Defensor del Contribuyente. (% Internet correo electrónico de la ODC)) | N. D. | 13 | N. D. | 12 | N. D. | 11 | N. D. | 7,9 |
| Sugerencias y Reclamaciones presentadas por los contribuyentes por cada uno de los canales disponibles en la Oficina del Defensor del Contribuyente. (% Registro) | N. D. | 4 | N. D. | 2 | N. D. | 1 | N. D. | 1,3 |
| Sugerencias y Reclamaciones presentadas por los contribuyentes por cada uno de los canales disponibles en la Oficina del Defensor del Contribuyente. (% De oficio) | N. D. | D.N.C. | N. D. | 1 | N. D. | 1 | N. D. | 0 |
| Valoración ciudadana del trato y atención recibidos por la Oficina del Defensor del Contribuyente. | 8 | 8,50 | 8 | 8,42 | 8 | 8 | 8 | 8 |
| Compromiso 6.- Propuestas de mejora de los servicios: la Oficina del Defensor del Contribuyente, elaborará anualmente propuestas dirigidas a la mejora en la prestación de los servicios tributarios y propuestas dirigidas a una mejor organización interna de los mismos. | | | | | | | | |
| Propuestas de la Oficina del Defensor del Contribuyente dirigidas a mejorar la organización interna de los servicios tributarios. | N. D. | 3 | N. D. | 5 | N. D. | 8 | N. D. | 8 |
| Propuestas de la Oficina del Defensor del Contribuyente dirigidas a mejorar la prestación de los servicios tributarios. | N. D. | 10 | N. D. | 8 | N. D. | 6 | N. D. | 4 |
| Compromiso 7.- Satisfacción con el servicio: el grado de satisfacción que la Oficina del Defensor del Contribuyente, espera se conceda a los servicios prestados se cifra en una nota de 8 en una escala de 1 a 10. | | | | | | | | |
| Valoración ciudadana del servicio prestado por la Oficina del Defensor del Contribuyente. | 8 | 7,92 | 8 | 8,11 | 8 | 8,61 | 8 | 8,67 |
| Compromiso 8.- Sugerencias y reclamaciones: la ODC recibe y tramita las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios que presta, las contesta de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, pone en marcha acciones de mejora del servicio. El 90% de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por la ODC se contestarán en 15 días o menos. | | | | | | | | |
| Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por la Oficina del Defensor del Contribuyente. | | 0 | | 0 | | 0 | | 0 |

N. D.: No Determinado

Carta de Servicios de la Atención Integral al Contribuyente

Fecha de aprobación: 4 de enero de 2007
 Fecha Evaluación 2009: 25 de marzo de 2010

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

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

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

Se han realizado dos evaluaciones de esta Carta de Servicios, que fue aprobada en enero de 2007, el 13 de diciembre de 2008 y el 25 de marzo de 2010 revisando sus compromisos e indicadores.

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

| | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|--|----------|------|-----------|-------|-----------|-------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Compromiso I.- Las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente se comprometen a prestar un servicio global de calidad, logrando que más del 85% de los usuarios estén satisfechos con el servicio recibido y valoren dicha satisfacción, en una escala de 0 a 10, con una puntuación superior a 8 puntos. Periódicamente se realizarán encuestas a los usuarios para medir el grado de satisfacción con los servicios recibidos en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente. | | | | | | |
| Índice de valoración de la satisfacción global con el funcionamiento de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente. | 8 | 8,44 | 8 | 8,51 | 8 | 8,19 |
| Porcentaje de usuarios satisfechos con el funcionamiento de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente. Nuevo en 2008 | - | - | 85 | 92,60 | 85 | 91,40 |

| | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|---|----------|-------|----------|-------|----------|-------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| <p>Compromiso 2.- A través de un personal debidamente cualificado en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente se prestará un servicio eficaz, suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos. Se atenderá al contribuyente de forma clara y precisa, dispensando un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible y garantizando una atención personal y una respuesta segura a las consultas realizadas. En las encuestas periódicas que se realicen para medir el grado de satisfacción de los ciudadanos con el servicio prestado, el 85% de los usuarios estará satisfecho con el trato y la información recibidos y su nivel de satisfacción medio, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8,25 puntos.</p> | | | | | | |
| Horas de formación continua en aspectos técnico tributario y/o mejora de habilidades y aptitudes recibidas por los empleados de atención al contribuyente de la Agencia Tributaria Madrid. | 78 | 80 | 80 | 82 | 82 | 65 |
| Índice de valoración de la preparación del personal para desempeñar su trabajo en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente. | 8 | 8,71 | 8 | 8,74 | 8,25 | 8,27 |
| Índice de valoración del trato del personal de atención al público de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente. | 8 | 8,74 | 8 | 8,76 | 8,25 | 8,30 |
| Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente. | 80 | 95,05 | 80 | 92,35 | 80 | 91 |
| Porcentaje de usuarios satisfechos con la información recibida en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente. | 80 | 91,10 | 80 | 87,80 | 80 | 90,40 |
| <p>Compromiso 3.- El tiempo medio de espera en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente no superará los 8:30 minutos. En las encuestas periódicas que se realicen el nivel de satisfacción medio de los usuarios, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8,25 puntos.</p> | | | | | | |
| Índice de valoración del tiempo de espera para ser atendido en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente. | 8 | 8,55 | 8 | 8,65 | 8,25 | 8 |
| Tiempo medio de espera en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente. | 9:00 | 08:36 | 9:00 | 07:14 | 8:30 | 12:04 |
| <p>Compromiso 4.- Para lograr una atención aún más pronta y eficaz, se recomienda la utilización del sistema de cita previa. Los contribuyentes que soliciten este servicio, salvo petición expresa en contrario, serán citados en un plazo máximo de 4 días laborables. El tiempo medio de espera para ser atendido con cita previa será inferior a 4:30 minutos. En las encuestas periódicas que se realicen el nivel de satisfacción medio de los usuarios del sistema de cita previa, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos.</p> | | | | | | |
| Índice de valoración del servicio de cita previa de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente. | 8 | 8,34 | 8 | 8,49 | 8 | 8,13 |
| Porcentaje de citas previas que se conceden para un plazo de 4 días laborables como máximo, salvo petición expresa de fecha posterior, para ser atendido en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente. | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 80 |
| Tiempo medio de espera una vez señalada la cita, para ser atendido en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente, en minutos | 5:00 | 03:56 | 5:00 | 02:57 | 4:30 | 02:20 |
| <p>Compromiso 5.- En las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente, el tiempo de atención efectiva será el necesario para facilitar la información o resolver el trámite requeridos por el contribuyente. El nivel de satisfacción medio de los usuarios, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos, y además el trámite solicitado deberá resolverse de manera íntegra al menos a un 85% de los usuarios.</p> | | | | | | |
| Índice de valoración del tiempo empleado por el personal de atención presencial al contribuyente en facilitar la información o resolver los trámites en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente. | 8 | 9,01 | 8 | 8,58 | 8 | 8,03 |
| Porcentaje de usuarios que han resuelto de forma íntegra el trámite solicitado en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente. | 85 | 91,70 | 85 | 85,75 | 85 | 83,10 |

| | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|--|-------------|---------|-------------|---------|-------------|---------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Compromiso 6.- Las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente dispondrán de instalaciones adecuadas al servicio que se presta en ellas (tamaño, señalización exterior e interior, orden, limpieza, confort, etc.); sin barreras arquitectónicas y con un equipamiento apropiado, moderno y funcional que garantice la intimidad y confidencialidad en la atención que se dispensa al contribuyente. En la encuestas periódicas que se realicen entre los usuarios para conocer su opinión sobre las instalaciones y detectar posibles aspectos susceptibles de mejora, el 85% de los usuarios estará satisfecho con las instalaciones y su nivel de satisfacción medio, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8,5 puntos. | | | | | | |
| Índice de valoración de los elementos tangibles de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente. | 8,50 | 8,71 | 8,50 | 8,63 | 8,50 | 8,21 |
| Porcentaje de instalaciones que cumplen los criterios de habitabilidad y confort establecidos en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente. | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Porcentaje de usuarios satisfechos con las instalaciones de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente. | 85 | 95,93 | 85 | 91,40 | 85 | 90,70 |
| Compromiso 7.- Atención telemática munimadrid.es. Se incrementará anualmente y, en su caso, se mejorará el número de servicios tributarios (información y gestiones) disponibles en la web www.munimadrid.es. | | | | | | |
| Gestiones tributarias realizadas a través de la web. | N.D. | 417.322 | N.D. | 676.871 | N.D. | 915.567 |
| Compromiso 8.- Atención telemática munimadrid.es. Se prestará un servicio de calidad, con una información actualizada a disposición de los contribuyentes en la web www.munimadrid.es. En las encuestas periódicas realizadas para medir el grado de satisfacción de los ciudadanos con el servicio prestado por munimadrid.es, el nivel de satisfacción medio de los usuarios del Portal del Contribuyente, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 7 puntos. | | | | | | |
| Índice de valoración del Portal del Contribuyente. Nuevo en 2009 | - | - | - | - | 7 | 6,93 |
| Compromiso 9.- Atención telefónica, Teléfono 010. Al menos el 85% de las llamadas realizadas se atenderán en el primer intento, sin necesidad de volver a marcar. | | | | | | |
| Porcentaje de llamadas atendidas sobre las recibidas en el Teléfono 010. | 85 | 20 | 85 | 89,60 | 85 | 88,40 |
| Compromiso 10.- Aquellas llamadas que no se puedan atender de forma inmediata (por el grado de saturación de las líneas y la disponibilidad de los agentes), el sistema dará señal de comunicando de manera que la llamada no suponga coste alguno para el usuario. | | | | | | |
| Porcentaje de llamadas rechazadas por saturación sobre el total de intentos de llamada en el Teléfono 010. | 20 | 10,17 | 20 | 11,40 | 20 | 29,70 |
| Compromiso 11.- Una vez que la llamada entra en el sistema al menos un 80% de los usuarios estarán satisfechos con el tiempo de espera en ser atendidos. | | | | | | |
| Porcentaje de usuarios satisfechos con el tiempo de espera para ser atendidos por el Teléfono 010. | 92 | 89,50 | 80 | 91,50 | 80 | 99 |
| Compromiso.- 12.- En aquellos casos en los que no se pueda proporcionar la información solicitada inmediatamente, ésta se facilitará en un plazo inferior a 48 horas, respondiendo al ciudadano telefónicamente. | | | | | | |
| Porcentaje de llamadas diferidas respondidas en menos de 48 horas por el Teléfono 010. | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

| | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|--|----------|------|----------|------|----------|------|
| | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| <p>La Oficina del Defensor del Contribuyente recibe y tramita las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios tributarios prestados, las contesta de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, realiza propuestas de mejora de los servicios y de la organización interna.</p> <p>La Oficina del Defensor del Contribuyente tiene aprobada su Carta de Servicios. Para ver sus compromisos de calidad y los indicadores asociados, consultar la Carta de Servicios de la Oficina del Defensor del Contribuyente.</p> <p>Se establece la obligación de los servicios correspondientes de la Agencia Tributaria Madrid de colaborar y apoyar a los miembros de la Oficina del Defensor del Contribuyente en el desarrollo de sus funciones y en la búsqueda de la solución más adecuada a las quejas y reclamaciones formuladas.</p> | | | | | | |

Carta de Servicios de la Oficina del Padrón Municipal de Habitantes

Fecha de aprobación: 26 de diciembre de 2008

Fecha Evaluación 2009: 30 de marzo de 2010

El Padrón Municipal de Habitantes es el registro administrativo donde constan los vecinos del municipio. Toda persona que viva en España está obligada a inscribirse en el Padrón del municipio en el que resida habitualmente, y a comunicar, a su Ayuntamiento, las variaciones que experimente en sus circunstancias personales en la medida que impliquen una modificación de los datos que deben figurar en el Padrón Municipal con carácter obligatorio.

Los datos del **Padrón Municipal de Habitantes** constituyen prueba de la residencia en el municipio y del domicilio habitual. El domicilio y la condición de vecino de Madrid se acredita mediante certificaciones y volantes de empadronamiento, que permiten resolver múltiples trámites como escolarización en colegios públicos y concertados, obtención de becas y ayudas, gestiones judiciales, renovaciones de documentos personales (documento de identidad, permisos de residencia y trabajo, carné de conducir), reducción de tarifa telefónica y de suministro eléctrico, residencias de tercera edad, reducción de tasas en polideportivos municipales, ayudas por desempleo, asistencia sanitaria, ayudas por natalidad, etc.

A partir de los datos del Padrón de Habitantes, el Instituto Nacional de Estadística elabora y actualiza el Censo Electoral con el que se celebran las votaciones.

La Carta de Servicios del Padrón Municipal de Habitantes detalla los servicios ofrecidos, los compromisos de calidad que asume con la ciudadanía así como sus indicadores asociados, los derechos y responsabilidades del ciudadano y los mecanismos de participación. Esta carta de Servicios fue aprobada por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 26 de diciembre de 2008, siendo evaluada por primera vez el 30 de marzo de 2010.

Los compromisos establecidos en la Carta de Servicios del Padrón Municipal de Habitantes, son los siguientes:

| | 2009 | |
|---|----------|------|
| | Estándar | Dato |
| <p>Compromiso I.- Disponer de unas instalaciones para atención al público en la Dirección General de Estadística, adecuadas al servicio que se presta, de carácter funcional, confortable y sin barreras arquitectónicas, de forma que el 90% de los/-as usuarios/-as estén satisfechos con las instalaciones.</p> | | |

| | 2009 | |
|---|----------|---------|
| | Estándar | Dato |
| Porcentaje de usuarios/-as satisfechos/-as con las instalaciones de la Dirección General de Estadística donde se presta el Servicio de Padrón de Habitantes. | 90 | 92 |
| Valoración ciudadana de las instalaciones de la Dirección General de Estadística donde se presta el Servicio de Padrón de Habitantes. | N.D. | 7,50 |
| Compromiso 2.- Atender en el Servicio de Padrón de Habitantes de la Dirección General de Estadística con un personal debidamente cualificado, garantizando una atención eficaz y personalizada con un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible. | | |
| Horas de formación continua al año del personal del Servicio de Padrón de Habitantes de la Dirección General de Estadística. | N.D. | 213 |
| Porcentaje de usuarios/-as satisfechos/-as con el trato recibido en la Dirección General de Estadística en la prestación del Servicio de Padrón de Habitantes. | N.D. | 92 |
| Sugerencias y reclamaciones por el trato recibido en la prestación del Servicio de Padrón de Habitantes, en la Dirección General de Estadística. | N.D. | 0 |
| Compromiso 3.- Garantizar la intimidad y confidencialidad de los datos personales de los vecinos con estricto cumplimiento de la normativa de protección de datos personales. En situaciones de especial riesgo se adoptarán además medidas extraordinarias. | | |
| Solicitudes de especial riesgo atendidas en el Servicio de Padrón de Habitantes. | N.D. | 125 |
| Sugerencias y reclamaciones sobre la confidencialidad y la protección de datos en la prestación del Servicio de Padrón de Habitantes. | N.D. | 0 |
| Compromiso 4.- Asegurar la actualización permanente de los datos de Padrón. Las altas por nacimiento, las bajas por defunción, las bajas por traslado de residencia, y demás información facilitada por el Instituto Nacional de Estadística y por los Registros Civiles se actualizarán de oficio en el plazo máximo de un mes desde que se disponga la información en el 90 por ciento de los casos, y cuando se complete la instrucción del correspondiente expediente o las comprobaciones que se precisen realizar, en los restantes casos. | | |
| Actualizaciones en el Padrón de Habitantes, que requieren trámites previos o instrucción de expediente sobre el total de actualizaciones de oficio., porcentaje | N.D. | 10 |
| Plazo medio de actualización de la información contenida en el Padrón de Habitantes, desde la recepción de los correspondientes ficheros, días | 30 | 10 |
| Sugerencias y reclamaciones sobre la actualización de oficio del Padrón de Habitantes. | N.D. | 0 |
| Compromiso 5.- Utilizar las nuevas tecnologías para facilitar el acceso de los vecinos a través de Internet, aumentando anualmente el número de gestiones relativas al padrón que se realizan a través de la página web. | | |
| Gestiones y consultas del Servicio de Padrón de Habitantes, realizadas a través de Internet. | N.D. | 142.268 |
| Incremento anual de las gestiones padronales realizadas a través de la página web. | N.D. | -4 |
| Compromiso 6.- Facilitar en el momento los volantes de empadronamiento acreditativos de la residencia de los vecinos que se soliciten en las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid y a través de Internet con firma electrónica. Los solicitados al Teléfono 010 Línea Madrid y a través de Internet sin firma electrónica, se remitirán por correo de modo que se reciban en un plazo medio de 10 días desde su solicitud. | | |
| Sugerencias y reclamaciones sobre el plazo de recepción por correo de los volantes de empadronamiento sobre el total de volantes y certificados expedidos. | N.D. | 180 |
| Sugerencias y reclamaciones sobre el servicio de atención al ciudadano Línea Madrid por total de volantes de empadronamiento emitidos. | N.D. | 0,02 |

| | 2009 | |
|--|----------|---------|
| | Estándar | Dato |
| Compromiso 7.- Ampliar la colaboración con otras Administraciones mediante la firma de acuerdos y convenios, para facilitar el domicilio de los vecinos, evitando trámites y desplazamientos. | | |
| Incremento de datos intercambiados con otras Administraciones en el Servicio de Padrón de Habitantes. | N.D. | 128 |
| Compromiso 8.- Facilitar el derecho al voto de los vecinos, informando siempre que se produzca un cambio de colegio electoral, facilitando información sobre inclusión en el Censo Electoral y agilizando la tramitación de las reclamaciones que procedan. | | |
| Cartas informativas sobre cambio de colegio electoral emitidas por el Servicio de Padrón de Habitantes. | N.D. | 170.742 |
| Plazo de tramitación de reclamaciones al Censo Electoral por el Servicio de Padrón de Habitante, días. | N.D. | 4 |
| Sugerencias y reclamaciones sobre los procesos electorales al Servicio de Padrón de Habitantes. | N.D. | 2 |
| Compromiso 9.- Establecer un servicio presencial, telefónico y por Internet, durante toda la jornada electoral en horario continuo de 8 a 20 horas, para informar a los electores, atender de forma inmediata sus reclamaciones y resolver las incidencias de competencia municipal. | | |
| Personas atendidas durante la jornada electoral por el Servicio de Padrón de Habitantes, por los distintos medios. | N.D. | 1.977 |
| Satisfacción del electorado con el Servicio de Padrón de Habitantes en relación con la accesibilidad al servicio de Censo Electoral durante la jornada electoral. | N.D. | 95 |
| Compromiso 10.- Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados por el Servicio de Padrón de Habitantes, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del Servicio. | | |
| Sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la Dirección General de Estadística en el Servicio de Padrón de Habitantes. | N.D. | 0,01 |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la Dirección General de Estadística en el Servicio de Padrón de Habitantes, contestadas en 15 días o menos. | N.D. | 100 |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la Dirección General de Estadística en el Servicio de Padrón de Habitantes, contestadas entre 16 días y 3 meses. | N.D. | 0 |

N.D. No determinado

Carta de Servicios de Información Estadística de la Ciudad de Madrid

Fecha de aprobación: 26 de diciembre de 2008

Fecha Evaluación 2009: 30 de marzo de 2010

El objetivo del **Servicio de Información Estadística** es la elaboración y difusión de información estadística relativa a la Ciudad de Madrid, poniendo a disposición de los ciudadanos, empresas, instituciones y estudiosos de la realidad madrileña, datos referidos a la Ciudad de Madrid que permitan un mayor conocimiento del entorno en que desarrollan sus actividades los ciudadanos madrileños en sus distintas facetas: medioambiente, trabajo, transporte, demografía, comunicaciones, educación, actividad económica ...

Para ello recaba información de los distintos servicios municipales así como de numerosos organismos públicos y privados, y presenta los datos de la Ciudad y de sus Distritos y Barrios, cuando es posible, de forma accesible para permitir a los usuarios no sólo disponer de una información general sobre la población, la sociedad y la economía madrileña, sino además profundizar mediante estudios más detallados a partir de los datos ofrecidos.

Esta carta de Servicios fue aprobada por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 26 de diciembre de 2008, siendo evaluada por primera vez el 30 de marzo de 2010.

| | 2009 | |
|---|----------|--------|
| | Estándar | Dato |
| Compromiso 1.- Disponer de unas instalaciones adecuadas al servicio que se presta, de carácter funcional, confortable y sin barreras arquitectónicas, de forma que el 90% de los usuarios estén satisfechos con ellas. Periódicamente se realizarán encuestas de satisfacción entre los usuarios que acuden a la Dirección General de Estadística. | | |
| Porcentaje de usuarios satisfechos con las instalaciones de la Dirección General de Estadística, en el Servicio de Información Estadística. | 90 | 92 |
| Valoración ciudadana de las instalaciones de la Dirección General de Estadística donde se prestan los Servicios de Información Estadística. | N.D. | 7,50 |
| Compromiso 2.- Atender a los usuarios con un personal eficaz, debidamente cualificado, garantizando una atención personalizada con un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible. | | |
| Horas de formación continua anuales del personal del Servicio de Información Estadística. | N.D. | 441 |
| Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido en el Servicio de Información Estadística. | N.D. | 92 |
| Sugerencias y reclamaciones por 1.000 usuarios, por el trato recibido en el Servicio de Información Estadística. | N.D. | 0 |
| Compromiso 3.- Adoptar medidas para el cumplimiento y aplicación del secreto estadístico. | | |
| Sugerencias y reclamaciones relacionadas con la normativa del secreto estadístico por 1.000 usuarios en el Servicio de Información Estadística. | N.D. | 0 |
| Compromiso 4.- Responder de forma individualizada todas las demandas de información estadística, facilitando los datos en el plazo medio de 2 días hábiles cuando se refiera a estadísticas ya elaboradas y en un plazo medio de 15 días, cuando la información solicitada requiera una elaboración específica. | | |
| Plazo medio de entrega de la información estadística. Eliminado en la Evaluación 2009 | 2 | 2 |
| Sugerencias y reclamaciones por el tiempo de respuesta en las demandas de información estadística. | N.D. | 0 |
| Compromiso 5.- Actualizar permanentemente los datos estadísticos existentes, garantizando su continuidad, poniéndolos a disposición de los interesados a través de nuestra página web. | | |
| Plazo medio de actualización de datos estadísticos desde la recepción de la información original. | N.D. | 10 |
| Tablas estadísticas actualizadas por el Servicio de Información Estadística. | N.D. | 1.400 |
| Compromiso 6.- Facilitar el acceso a los datos estadísticos a través de la página web, de forma que en el 80% de los casos el usuario pueda obtener y elaborar las tablas de su interés. | | |
| Consultas realizadas al Servicio de Información Estadística por otros canales. | N.D. | 25.991 |
| Compromiso 7.- Asegurar una información que garantice la calidad y fiabilidad de los datos utilizando métodos de revisión y contraste con otras fuentes. | | |

| | 2009 | |
|---|----------|------|
| | Estándar | Dato |
| Sugerencias y reclamaciones sobre la fiabilidad de los datos del Servicio de Información Estadística. | N.D. | 0,80 |
| Compromiso 8.- Atender todas las demandas de información estadística y en caso de no disponer de la misma, informar y orientar sobre la existencia de otras fuentes estadísticas. | | |
| Porcentaje de usuarios satisfechos con la información proporcionada por el Servicio de Información Estadística. | N.D. | 95 |
| Compromiso 9.- Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del Servicio. | | |
| Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación al Servicio de Información Estadística. | N.D. | 0,80 |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Información Estadística contestadas en 15 días o menos. | N.D. | 100 |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Información Estadística contestadas entre 16 días y 3 meses. | N.D. | 0 |

ANEXO

Se recogen a continuación datos pendientes o provisionales del **Informe 2009 de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid** de junio de 2010.

Tabla pag. 6 y ss

| | Aprobación | Evaluación 2011 |
|--|-------------------|------------------------|
| Atención al Menor de Policía Municipal | 28/09/2006 | 09/07/2010 |
| Oficina Municipal de Información al Consumidor | 05/06/2008 | 23/07/2010 |
| Atención a la Ciudadanía de la Policía Municipal de Madrid | 18/06/2008 | 20/08/2010 |
| Salud Pública en materia de Protección Animal | 16/04/2009 | 20/07/2010 |

Pag.

Carta de Servicios de Atención al Menor de Policía Municipal

Fecha Aprobación: 28 de septiembre de 2006

Fecha Evaluación 2009: 9 de julio de 2010

Pag.

Carta de Servicios de Oficina Municipal de Información al Consumidor

Fecha Aprobación: 5 de junio de 2008

Fecha Evaluación 2009: 23 de julio de 2010

Pag.

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

Fecha Aprobación: 18 de junio de 2008

Fecha Evaluación 2009: 20 de agosto de 2010

Pag.

Carta de Servicios de Salud Pública en materia de Protección Animal

Fecha Aprobación: 16 de abril de 2009

Fecha Evaluación 2011: 20 de julio de 2010