



# **El Sistema de Cartas de Servicios en 2010**

## INDICE

|   |     |
|---|-----|
| El Sistema de Cartas de Servicios en 2010 | I   |
| Cultura                                   | 11  |
| Deporte                                   | 14  |
| Educación y Juventud                      | 28  |
| Empleo                                    | 31  |
| Medio Ambiente                            | 34  |
| Movilidad y Transportes                   | 37  |
| Relación con la Ciudadanía                | 41  |
| Salud                                     | 54  |
| Seguridad y Emergencias                   | 67  |
| Servicios Sociales                        | 90  |
| Turismo                                   | 98  |
| Administración de la Ciudad               | 108 |
| Anexo                                     | 121 |

## Informe 2010 de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid

Junio 2011

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 artículos 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 2010**), 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 2010

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

En el proceso de modernización y racionalización de la Administración local, en un contexto de continuos cambios culturales y normativos, la cultura organizativa orientada a la ciudadanía e inspirada en modelos tanto de **participación** como de gestión de **calidad**, pretende que ésta constituya el centro de atención del quehacer administrativo, atendiendo al derecho básico de todo ciudadano de estar informado sobre qué servicios se prestan, con qué nivel de calidad y cuáles son sus cauces de participación.

El Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid (Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de 4 de diciembre de 2008; en adelante CBPA) es una concreción de esta nueva cultura de transparencia, por eso en su sección relativa a los principios generales de transparencia de la actividad administrativa

hace expresa referencia al **Sistema de Cartas de Servicios**, con el objetivo de disponer de cartas aprobadas en todos los servicios del Ayuntamiento con impacto directo en la ciudadanía o en la Ciudad de Madrid, además de promover la aprobación de cartas en las empresas municipales.

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

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

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

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

El Sistema de Cartas de Servicios se pone en marcha en el Ayuntamiento de Madrid con 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.

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 (artículo 3.1 del Acuerdo de Cartas).

Las Cartas de Servicios **se clasifican**, en función de los destinatarios de los servicios a los que se refieren, (artículo 3.2 del Acuerdo de Cartas) en:

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

La **elaboración** de las Cartas de Servicios implica un trabajo de reflexión y análisis interno de la unidad que debe pasar por varias etapas y que se va plasmando en la realización de varios documentos englobados bajo el nombre de Documento Técnico Interno o Documento Matriz. A partir del contenido que se ha ido recogiendo en este documento global, la unidad redacta el texto de la Carta de Servicios, que finalmente debe ser aprobado mediante Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid que es publicado en el "Boletín del Ayuntamiento de Madrid" (artículos 5, 7 y 8 del Acuerdo de Cartas).

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

1. El 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 2010 |   |                     |
|---------------------------------------|---|---------------------|
|                                       | Carta de Servicios                                      | Fecha de aprobación |
| 1                                     | Centros de Día  | 08/04/2010          |
| 2                                     | Red Municipal de Información Juvenil                    | 29/04/2010          |
| 3                                     | Centros de Servicios Sociales. Atención Social Primaria | 15/07/2010          |
| 4                                     | Brotos y alertas alimentarias                           | 22/07/2010          |

|          |                      |            |
|----------|----------------------|------------|
| <b>5</b> | Portal Web Municipal | 09/09/2010 |
|----------|----------------------|------------|

| Cartas en elaboración en 2010 |  |
|-------------------------------|--|
| <b>1</b>                      | Samur Social   |
| <b>2</b>                      | Secretaría General de la Agencia Tributaria Madrid                               |
| <b>3</b>                      | Ayuda a Domicilio  |
| <b>4</b>                      | Centros Socioculturales  |
| <b>5</b>                      | Agenda 21  |
| <b>6</b>                      | Recogida de Residuos (I)   |
| <b>7</b>                      | Parque Tecnológico Valdemingomez (I)   |
| <b>8</b>                      | Parques y Jardines   |
| <b>9</b>                      | Arbolado Urbano  |
| <b>10</b>                     | Agua de Madrid   |
| <b>11</b>                     | Actividades sanitarias para la prevención y protección de la salud en el trabajo |
| <b>12</b>                     | Habitabilidad y salubridad de la vivienda  |

(I) Se plantea su integración

| Total Cartas de Servicios aprobadas por Áreas de Acción hasta 2010 |              |                               |
|--|--------------|-------------------------------|
| Áreas de Acción  | CS aprobadas | CS en elaboración o previstas |
| Cohesión Social  | -            | -                             |
| Cultura  | 1            | √                             |
| Deportes   | 4            | -                             |
| Desarrollo Económico y Tecnológico                                 | 1            | -                             |
| Educación y Juventud   | 1            | -                             |
| Empleo   | 1            | -                             |
| Espacios Públicos  | -            | -                             |
| Infraestructuras   | -            | -                             |
| Internacionalización   | -            | -                             |
| Medio Ambiente   | 1            | √                             |
| Movilidad y Transportes  | 1            | √                             |

| Total Cartas de Servicios aprobadas por Áreas de Acción hasta 2010 |              |                               |
|--|--------------|-------------------------------|
| Áreas de Acción  | CS aprobadas | CS en elaboración o previstas |
| Relación con la Ciudadanía   | 4            | √                             |
| Salud  | 4            | √                             |
| Seguridad y Emergencias  | 5            | √                             |
| Servicios Sociales   | 3            | √                             |
| Turismo  | 3            | -                             |
| Urbanismo  | -            | -                             |
| Vivienda   | -            | -                             |
| Administración de la Ciudad  | 4            | √                             |
|  | <b>33</b>    | <b>12</b>                     |

La orientación del Ayuntamiento a la mejora continua de sus servicios hace que, una vez que una unidad dispone de Carta de Servicios, comience su **proceso continuo de seguimiento y evaluación** (artículo 10 del Acuerdo de Cartas y artículo 11.2 del CBPA).

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

La aplicación web desarrollada para el **seguimiento de los indicadores** de las Cartas permite la actualización de los datos de los indicadores de forma descentralizada desde cada una de las unidades responsables y su publicación. Los ciudadanos pueden realizar el seguimiento de los indicadores establecidos para medir el grado de cumplimiento de los compromisos relacionados en las Cartas de Servicios a través del sitio Web del Ayuntamiento de Madrid (artículo 9.2 del Acuerdo de Cartas y artículo 11.4 del CBPA).

Transcurrido un año desde la aprobación de las Cartas de Servicios y tal como exigen el Acuerdo que las regula (artículo 9) y el CBPA (artículo 11.3), hay que proceder a su **evaluación** y a la elaboración del informe anual correspondiente. Para ello y según recoge la Metodología de Elaboración e Implantación de las Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid se deben analizar:

- Los posibles cambios acontecidos, tanto en la estructura organizativa como en las funciones que desempeña la unidad y los servicios que presta, que impliquen variaciones con respecto a la información contenida la Carta: datos y fines del órgano directivo competente y de la unidad prestadora del servicio; normativa; servicios prestados; derechos y responsabilidades; mecanismos y modalidades de participación.
- Los compromisos y su grado de cumplimiento: una vez verificados los servicios prestados, se comprobará que los compromisos formulados en la Carta continúan siendo acordes con los servicios y asumibles por la unidad y que los indicadores establecidos para su medición son los adecuados. Es importante que se identifiquen tanto las desviaciones positivas como las negativas y se analicen sus causas; en el caso de las

desviaciones positivas, se podrán definir compromisos más ambiciosos y, en el caso de las negativas, se deberán establecer acciones de mejora encaminadas al cumplimiento de los estándares de calidad asumidos.

- La disponibilidad de la Carta para la ciudadanía: se analizarán las acciones de comunicación que se hayan desarrollado, y se considerarán posibles nuevos canales de comunicación y divulgación.
- La situación de las acciones de mejora que se hayan establecido en el documento Áreas de Mejora o como consecuencia del mismo.

La DGcyAC promueve que las Cartas de Servicios se evalúen en el primer trimestre del año: cerrado el año natural, se recopilan los datos anuales de todos los indicadores y se cargan por cada una de las unidades responsables en la aplicación Observatorio de la Ciudad, tras lo cual se procede a evaluar el contenido de las Cartas aprobadas con anterioridad al 30 de junio del año anterior. Finalizado el año 2010 y sobre la base de los resultados de ese año, se evalúan las siguientes Cartas:

| <b>Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2006</b> |            |                 |
|---|------------|-----------------|
|   | Aprobación | Evaluación 2010 |
| 1. SAMUR-Protección Civil                               | 18-05-2006 | 23-03-2011      |
| 2. Teléfono 010 Línea Madrid                            | 8-05-2006  | 29-03-2011      |
| 3. Oficina del Defensor del Contribuyente               | 18-05-2006 | 15-04-2011      |
| 4. Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud          | 1-06-2006  | 27-04-2011      |
| 5. Bomberos   | 13-07-2006 | 15-03-2011      |
| 6. Fomento del Asociacionismo                           | 20-07-2006 | 18-03-2011      |
| 7. Servicios Deportivos                                 | 20-07-2006 | 30-03-2011      |
| 8. Atención al Menor de Policía Municipal               | 28-09-2006 | 28-03-2011      |
| 9. Clases y Escuelas Deportivas                         | 26-10-2006 | 30-03-2011      |
| 10. Actividades de Competición Deportiva                | 26-10-2006 | 30-03-2011      |
| 11. Medicina Deportiva                                  | 26-10-2006 | 30-03-2011      |
| <b>Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2007</b> |            |                 |
| 12. Atención Integral al Contribuyente                  | 4-01-2007  | 30-03-2011      |
| 13. Instituto de Adicciones                             | 8-02-2007  | 22-03-2011      |
| 14. Atención e Información Turística                    | 26-04-2007 | 30-03-2011      |
| 15. Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid      | 24-05-2007 | 29-03-2011      |
| 16. Agentes de Movilidad                                | 29-11-2007 | 9-03-2011       |



| Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2008 |  |            |            |
|--|--|------------|------------|
| 17.  | Oficina Municipal de Información al Consumidor             | 05-06-2008 | 15-05-2011 |
| 18.  | Atención a la Ciudadanía de la Policía Municipal de Madrid | 18-06-2008 | 28-03-2011 |
| 19.  | Servicio de Teleasistencia Domiciliaria                    | 10-07-2008 | 25-03-2011 |
| 20.  | Padrón de Habitantes                                       | 26-12-2008 | (*)        |
| 21.  | Información Estadística                                    | 26-12-2008 | (*)        |
| Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2009 |  |            |            |
| 22.  | Agencia para el Empleo                                     | 22-01-2009 | 25-04-2011 |
| 23.  | Red de Bibliotecas Municipales                             | 16-04-2009 | 23-05-2011 |
| 24.  | Salud Pública en materia de Protección Animal              | 30-04-2009 | (*)        |
| 25.  | Secretaría General Técnica de Seguridad y Movilidad        | 2-07-2009  | 23-03-2011 |
| 26.  | Atención al Turista Extranjero                             | 22-10-2009 | 30-03-2011 |
| 27.  | Programa de visitas guiadas Descubre Madrid                | 22-10-2009 | 30-03-2011 |
| 28.  | Calidad del Aire   | 17-12-2009 | 31-03-2011 |
| Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2010 |  |            |            |
| 30.  | Red Municipal de Información Juvenil                       | 29-04-2010 | 20-05-2011 |

(\*) 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 siguiente 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 Buenas Prácticas Administrativas, se realizará, con una periodicidad al menos anual, una evaluación global del Sistema

de Cartas de Servicios que se comunicará a través del Observatorio de la Ciudad en el sitio Web del Ayuntamiento de Madrid. En el momento de elaborarse la Memoria del Observatorio, es importante tener al día el seguimiento de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos de las Cartas, puesto que sus datos se recogen en dicha Memoria.

| Indicadores del Sistema de Cartas de Servicios  |      |       |       |      |      |
|---|------|-------|-------|------|------|
|   | 2006 | 2007  | 2008  | 2009 | 2010 |
| Cartas de Servicios aprobadas (Indicador SIGE -Acción- y POG)<br>Meta SIGE 2011: 41. Meta POG 30/03/2011: 33                | 11   | 16    | 21    | 28   | 33   |
| Compromisos de calidad de las Cartas de Servicios (Indicador SIGE)  | 126  | 179   | 202   | 355  | 381  |
| Grado de cumplimiento de los compromisos recogidos en las Cartas de Servicios (Indicador SIGE -Estratégico- y POG) Meta: 90 | ---  | 93,85 | 92,30 | 93   | (*)  |

(\*) Dato no disponible hasta que se evalúen todas las Cartas. Ver Anexo

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, es en enero de 2009 cuando se publica el especial informativo **Cartas de Servicios que queda integrado en la página del Observatorio** al publicarse esta en junio 2010:



Accesibilidad · Ayuda · Mapa web · Contactar

INICIO EL AYUNTAMIENTO TRÁMITES

**observatorio de la ciudad**

Está en: Inicio > El Ayuntamiento > Observatorio de la Ciudad

- Organización y Funcionamiento
- Sistema de Gestión Estratégica
- Sistema de Gestión Operativa: Programa Operativo Gobierno
- Sistema de Gestión Presupuestaria
- Sistema de Cartas de Servicios
- Sistema de Percepción Ciudadana
- Sistema de Sugerencias y Reclamaciones
- Memorias
- Normativa
- Evaluaciones externas
- Otros enlaces de interés

**Sistema de Gestión Estratégica**  
El Sistema de Gestión Estratégica recoge información de la estrategia definida por el Gobierno de la Ciudad para lograr el modelo de ciudad al que se aspira:

- > Ciudad con calidad de vida
- > Ciudad socialmente integrada
- > Ciudad internacional
- > Ciudad bien administrada

**Sistema de Gestión Operativa: Programa Operativo Gobierno**  
El Sistema de Gestión Operativa recoge información relativa al Programa Operativo de Gobierno como instrumento de planificación, seguimiento y evaluación de los objetivos operativos que se fija el Gobierno de la Ciudad para un determinado mandato y de los proyectos y acciones que se deben llevar a cabo para conseguir tales objetivos.

**Sistema de Cartas de Servicios**  
El Sistema de Cartas de Servicios recoge información relativa a los compromisos establecidos en las Cartas de Servicios para los que se han definido indicadores que permiten evaluar su grado de cumplimiento.

**Sistema de Percepción Ciudadana**  
El Sistema de Percepción Ciudadana recoge información relativa a las necesidades, preocupaciones e intereses de los ciudadanos y a su satisfacción con los servicios que los presta el Ayuntamiento.

Información relacionada

- Modernización 2003-2007 (6 Mbytes pdf)
- Modernización 2003-2007 (Versión en inglés) (3 Mbytes pdf)
- Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid (6 Mbytes pdf)

imprimir

enviar por correo esta página

Listo Intranet: local



[Accesibilidad](#) | [Ayuda](#) | [Mapa Web](#) | [Suscripciones](#)

[Buscar](#)

---

TEMA **deportes**

[INICIO](#) | [AYUNTAMIENTO](#) | [CONTACTAR](#)

---

Está en: [Inicio](#) > [Deportes](#)

#### Direcciones y teléfonos

Acceda al buscador de direcciones y teléfonos

Centro Deportivo Municipal Chamartín

#### Normativa

Acceda a la normativa municipal relacionada con Deportes

#### Madrid al minuto...

Miércoles 04/06/09  Min. 14° Máx. 27°

  
TRAFICO

  
AUTOBUS

  
METRO

  
AGENDA

  
CALLES

  
AIRE

Otros enlaces de interés 

#### Destacamos

Programa Deportivo Verano 

- ▶ Competiciones Municipales
- ▶ Encuestas de Satisfacción Oferta Deportiva
- ▶ Equipamientos Deportivos
- ▶ Enseñanza Deportiva
- ▶ Tarifas, Bonos y Abonos de las Instalaciones Deportivas

TEMA **deportes**

### Cartas de Servicios





Por último destacar en relación con el Sistema de Cartas que el 26 de noviembre de 2010 se organiza la **III Jornada de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid**, jornada de intercambio de experiencias en esta materia que cada año pretende hacer un balance del camino recorrido en este Proyecto, intercambiar experiencias y compartir el interés común por alcanzar niveles cada vez mayores de calidad y de excelencia en la atención a los ciudadanos de Madrid.

## Cartas de Servicios por Áreas de Acción

| Áreas de Acción                    | CS aprobadas | Áreas de Acción             | CS aprobadas |
|------------------------------------|--------------|-----------------------------|--------------|
| Cultura                            | 1            | Relación con la Ciudadanía  | 4            |
| Deportes                           | 4            | Salud                       | 4            |
| Desarrollo Económico y Tecnológico | 1            | Seguridad y Emergencias     | 5            |
| Educación y Juventud               | 1            | Servicios Sociales          | 3            |
| Empleo                             | 1            | Turismo                     | 3            |
| Medio Ambiente                     | 1            | Administración de la Ciudad | 4            |
| Movilidad y Transportes            | 1            | <b>TOTAL</b>                | <b>33</b>    |

## 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.

Durante 2010 se desarrollo prácticamente en su totalidad el proceso de elaboración de la **Carta de Servicios de Actividades Socioculturales**, Carta que se aprobaría a principios de 2011 (el 17 de marzo).

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

Fecha Aprobación: 16 de abril de 2009

Fecha Evaluación 2010: 23 de mayo de 2011

Actualización: junio de 2011

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        |       | 2010      |       |
|--|-------------|-------|-----------|-------|
|  | Estándar    | Dato  | Estándar  | Dato  |
| <b>Compromiso I.- Disponer de instalaciones adecuadas al servicio que se presta, sin barreras arquitectónicas y con un equipamiento apropiado, moderno y funcional. El nivel de satisfacción debe alcanzar una puntuación media de 7, en una escala del 0 al 10.</b> |             |       |           |       |
| Porcentaje de instalaciones de las Bibliotecas Públicas Municipales que cumplen los requisitos.  | <b>N.D.</b> | 90    | <b>90</b> | 100   |
| Porcentaje de personas usuarias satisfechas con las instalaciones de las Bibliotecas Públicas Municipales.   | <b>N.D.</b> | 91,57 | <b>70</b> | 72,90 |

|  | 2009        |       | 2010        |        |
|--|-------------|-------|-------------|--------|
|  | Estándar    | Dato  | Estándar    | Dato   |
| Valoración media de la satisfacción con las instalaciones de las Bibliotecas Públicas Municipales.   | <b>N.D.</b> | 7,43  | <b>7</b>    | 7,20   |
| <b>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%.</b>   |             |       |             |        |
| Porcentaje de personas satisfechas con el trato recibido en las Bibliotecas Públicas Municipales.  | <b>N.D.</b> | 99,30 | <b>80</b>   | 89     |
| Quejas y reclamaciones relativas al trato recibido en las Bibliotecas Públicas Municipales.  | <b>N.D.</b> | 0     | <b>0</b>    | 0      |
| <b>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.</b> |             |       |             |        |
| Porcentaje de población de 0 a 14 años que utiliza las Bibliotecas Públicas Municipales. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>   | <b>N.D.</b> | 20    | <b>100</b>  | 100    |
| Porcentaje de población adulta que utiliza las Bibliotecas Públicas Municipales. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>   | <b>N.D.</b> | 80    | <b>100</b>  | 100    |
| <b>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.</b>         |             |       |             |        |
| Porcentaje de población usuaria satisfecha con los plazos de orientación de las Bibliotecas Públicas Municipales. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>  | <b>N.D.</b> | 96,90 | <b>70</b>   | 83,40  |
| Sugerencias y reclamaciones con los plazos de orientación de las Bibliotecas Públicas Municipales.   | <b>N.D.</b> | 0     | <b>N.D.</b> | 0      |
| <b>Compromiso 5.- El tiempo medio de espera en todas las Bibliotecas Públicas Municipales, para acceder al servicio de préstamo no superará los 10 minutos.</b>  |             |       |             |        |
| Porcentaje de población usuaria satisfecha con el tiempo de espera en las Bibliotecas Públicas Municipales.  | <b>N.D.</b> | 98,90 | <b>70</b>   | 86,70  |
| Sugerencias y reclamaciones por el tiempo de espera en las Bibliotecas Públicas Municipales.   | <b>N.D.</b> | 0     | <b>N.D.</b> | 0      |
| Tiempo medio de espera en todas las Bibliotecas Públicas Municipales (minutos).  | <b>N.D.</b> | 0,50  | <b>10</b>   | 0,39   |
| <b>Compromiso 6.- Mantener la colección de documentos y fondos bibliográficos actualizados, renovándolos anualmente en al menos un 5%.</b>   |             |       |             |        |
| Porcentaje de fondos renovados anualmente en las Bibliotecas Públicas Municipales.   | <b>5</b>    | 3,95  | <b>5</b>    | D.N.C. |
| Porcentaje de población usuaria satisfecha con la actualización de los fondos de las Bibliotecas Públicas Municipales.   | <b>N.D.</b> | 84    | <b>N.D.</b> | 65,20  |

|   | 2009        |        | 2010        |        |
|---|-------------|--------|-------------|--------|
|   | Estándar    | Dato   | Estándar    | Dato   |
| <b>Compromiso 7.- Mantener una colección actualizada de prensa y revistas de no menos de 35 títulos por biblioteca, garantizando la continuidad en el servicio.</b>   |             |        |             |        |
| Suscripciones anuales por Biblioteca Pública Municipal.   | <b>75</b>   | 85,66  | <b>75</b>   | 45     |
| <b>Compromiso 8.- Renovar anualmente en al menos un 5% el fondo bibliográfico del servicio de extensión bibliotecaria.</b>  |             |        |             |        |
| Porcentaje de fondos renovados anualmente del servicio de extensión bibliotecaria de las Bibliotecas Públicas Municipales.  | <b>5</b>    | 8,68   | <b>5</b>    | 12,90  |
| <b>Compromiso 9.- Mantener actualizada la información general y de interés, en la Web de Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid.</b>   |             |        |             |        |
| Porcentaje de población usuaria satisfecha con la información de la web de las Bibliotecas Públicas Municipales.  | <b>N.D.</b> | 100    | <b>50</b>   | 62,90  |
| Sugerencias y reclamaciones relativas a la web de las Bibliotecas Públicas Municipales.   | <b>N.D.</b> | 0      | <b>20</b>   | 0      |
| <b>Compromiso 10.- Programar anualmente, de forma continua más de 350 actividades de difusión y animación a la lectura, y de formación a los usuarios/-as, dirigidas a los distintos grupos de edad.</b>  |             |        |             |        |
| Actividades realizadas anualmente en las Bibliotecas Públicas Municipales.  | <b>200</b>  | 1.989  | <b>200</b>  | 2.370  |
| Participantes en las actividades de las Bibliotecas Públicas Municipales.   | <b>N.D.</b> | 69.490 | <b>N.D.</b> | 81.827 |
| <b>Compromiso 11.- Dar continuidad al programa de accesibilidad en bibliotecas, para personas con alguna discapacidad aumentando anualmente el fondo bibliográfico y audiovisual adaptado a personas con algún tipo de discapacidad sensorial de forma que al menos el 70% de los usuarios/-as esté satisfecho.</b>           |             |        |             |        |
| Porcentaje de actividades adaptadas en las Bibliotecas Públicas Municipales.  | <b>N.D.</b> | 46,95  | <b>N.D.</b> | D.N.C. |
| Porcentaje de población usuaria satisfecha con la presencia de conocedores LSE en las Bibliotecas Públicas Municipales.   | <b>N.D.</b> | 94,50  | <b>N.D.</b> | D.N.C. |
| Porcentaje de población usuaria satisfecha con las actividades adaptadas de las Bibliotecas Públicas Municipales.   | <b>N.D.</b> | 97,59  | <b>N.D.</b> | D.N.C. |
| <b>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.</b> |             |        |             |        |
| Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por las Bibliotecas Públicas Municipales.  | <b>N.D.</b> | 95     | <b>500</b>  | 336    |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas en 15 días o menos por las Bibliotecas Públicas Municipales.  | <b>N.D.</b> | 55     | <b>50</b>   | 60     |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas entre 16 días y 3 meses por Bibliotecas Públicas Municipales.   | <b>N.D.</b> | 45     | <b>50</b>   | 40     |

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

## 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 Aprobación: 20 de julio de 2006

Fecha Evaluación 2010: 30 de marzo de 2011

Actualización: junio de 2011

**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; el texto actual corresponde a la última evaluación realizada el 30 de marzo de 2011, 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:

|  | 2007     |      | 2008     |          | 2009 |      | 2010     |      |
|--|----------|------|----------|----------|------|------|----------|------|
|  | Estándar | Dato | Estándar | Estándar | Dato | Dato | Estándar | Dato |
| <b>Compromiso I.- Se adecuará la red de Instalaciones Deportivas Municipales existentes (559 instalaciones y 1.913 unidades deportivas) de modo que se disponga de una superficie deportiva por habitante superior a un metro cuadrado. Nueva Evaluación 2010.</b> |          |      |          |          |      |      |          |      |



|   | 2007        |       | 2008        |          | 2009        |       | 2010             |           |
|---|-------------|-------|-------------|----------|-------------|-------|------------------|-----------|
|   | Estándar    | Dato  | Estándar    | Estándar | Dato        | Dato  | Estándar         | Dato      |
| Unidades deportivas puestas a disposición de los ciudadanos. <i>Nuevo Evaluación 2010</i>   | -           | -     | -           | -        | -           | -     | <b>1750</b>      | 1913      |
| Superficie deportiva puesta a disposición de los ciudadanos. <i>Nuevo Evaluación 2010</i>   | -           | -     | -           | -        | -           | -     | <b>3.500.000</b> | 3.672.312 |
| Instalaciones Deportivas Municipales puestas a disposición de la ciudadanía. <i>Nuevo Evaluación 2010</i>   | -           | -     | -           | -        | -           | -     | <b>559</b>       | 559       |
| <b>Compromiso 2.- Se mejorarán anualmente las instalaciones deportivas existentes y sus equipamientos, de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con los Centros Deportivos y sus equipamientos sea superior a 6,5 puntos en una escala de 1 a 10. Nuevo Evaluación 2010.</b>  |             |       |             |          |             |       |                  |           |
| Valoración media de la satisfacción con los Centros Deportivos y sus equipamientos. <i>Nuevo Evaluación 2010</i>  | -           | -     | -           | -        | -           | -     | <b>6,5</b>       | 7,30      |
| Presupuesto anual de inversión destinado a Deportes en cada Distrito. <i>Nuevo Evaluación 2010</i>  | -           | -     | -           | -        | -           | -     | <b>6,5</b>       | N.D.      |
| <b>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.</b>   |             |       |             |          |             |       |                  |           |
| Clases infantiles organizadas fuera del horario escolar en los Centros Deportivos Municipales. <i>Nueva redacción Evaluación 2010</i>   | <b>N.D.</b> | 2.457 | <b>N.D.</b> | 1.972    | <b>N.D.</b> | 2.377 | <b>N.D.</b>      | 2.831     |
| Clases para mayores programadas en los Centros Deportivos Municipales. <i>Nueva redacción Evaluación 2010</i>   | <b>N.D.</b> | 446   | <b>N.D.</b> | 459      | <b>N.D.</b> | 595   | <b>N.D.</b>      | 472       |
| Fines de semana en los que se celebran torneos o actividades de promoción deportiva.  | <b>40</b>   | 42    | <b>40</b>   | 42       | <b>40</b>   | 42    | <b>40</b>        | 42        |
| Horas diarias de apertura a los ciudadanos de los Centros Deportivos Municipales. <i>Nueva redacción Evaluación 2010</i>  | <b>12</b>   | 13    | <b>12</b>   | 13       | <b>12</b>   | 13    | <b>12</b>        | 13        |
| Horas de atención médico-deportiva en los Centros Deportivos Municipales. <i>Nueva redacción Evaluación 2010</i>  | <b>4</b>    | 4     | <b>4</b>    | 8        | <b>4</b>    | 8     | <b>4</b>         | 4         |
| Valoración media de la satisfacción con los horarios de los Centros Deportivos. <i>Nuevo Evaluación 2010</i>  | -           | -     | -           | -        | -           | -     | <b>6,5</b>       | 7,5       |
| <b>Compromiso 4.- Los servicios deportivos se prestarán por un personal debidamente cualificado y profesional que recibirá formación continua de reciclaje, para lo cual se programarán cursos y acciones formativas específicas; de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con la atención y disposición del personal de los Centros Deportivos sea superior a 6,5 puntos en una escala de 1 a 10. Nueva redacción Evaluación 2010.</b> |             |       |             |          |             |       |                  |           |
| Cursos y/o acciones formativas programados para todo el personal de los Centros Deportivos Municipales.   | <b>N.D.</b> | 139   | <b>N.D.</b> | 104      | <b>N.D.</b> | 42    | <b>42</b>        | 42        |
| Médicos y ATS formados en los Centros Deportivos.   | -           | -     | -           | -        | <b>N.D.</b> | 351   | <b>351</b>       | 16        |
| Técnicos Deportivos formados en los Centros Deportivos.   | -           | -     | -           | -        | <b>N.D.</b> | 579   | <b>579</b>       | 475       |
| Valoración media de la satisfacción con la atención y disposición del personal de los Centros Deportivos. <i>Nuevo Evaluación 2010</i>  | -           | -     | -           | -        | -           | -     | <b>6,5</b>       | 7,29      |

|  |          | 2007     |        | 2008     |          | 2009 |        | 2010     |        |
|--|----------|----------|--------|----------|----------|------|--------|----------|--------|
|  |          | Estándar | Dato   | Estándar | Estándar | Dato | Dato   | Estándar | Dato   |
| <p><b>Compromiso 5.- Se adaptará la oferta de servicios deportivos municipales, de modo que llegue a los distintos grupos de población (preinfantil, infantil, juvenil, adultos, mayores y personas con discapacidad) y la valoración media de la satisfacción de los usuarios con la oferta de actividades de los Centros Deportivos sea superior a 7 puntos en una escala de 1 a 10: clases y escuelas, actividades para personas con discapacidad, actividades de ocio saludable, campeonatos escolares, servicios de medicina-deportiva, encuentros de personas mayores, etc... Nueva redacción Evaluación 2010.</b></p> |          |          |        |          |          |      |        |          |        |
| Actividades de <b>promoción deportivo-recreativas</b> ofertadas por grupo de edad.   | Infantil | N.D.     | 8      | N.D.     | 9        | N.D. | 11     | N.D.     | 10     |
|  | Jóvenes  |          | 10     |          | 10       |      | 7      |          | 6      |
|  | Adultos  |          | 6      |          | 10       |      | 7      |          | 7      |
|  | Mayores  |          | 5      |          | 8        |      | 5      |          | 5      |
| Actividades deportivas ofertadas para <b>discapacitados</b> .  |          | N.D.     | 7      | N.D.     | 7        | N.D. | 11     | N.D.     | 7      |
| <b>Clases y escuelas deportivas</b> (actividades deportivas dirigidas) <b>ofertadas</b> para cada grupo de edad en los Centros Deportivos Municipales.   | Infantil | N.D.     | 2.277  | N.D.     | 2.718    | N.D. | 3.809  | N.D.     | 3.253  |
|  | Jóvenes  |          | 115    |          | 129      |      | 213    |          | 341    |
|  | Adultos  |          | 2.942  |          | 2.929    |      | 4.285  |          | 4.684  |
|  | Mayores  |          | 435    |          | 420      |      | 615    |          | 674    |
| Participantes en <b>torneos y competiciones</b> deportivas por grupo de edad.  | Infantil | N.D.     | 43.646 | N.D.     | 43.912   | N.D. | 14.257 | N.D.     | 15.583 |
|  | Jóvenes  |          | 11.198 |          | 11.616   |      | 8.859  |          | 9.319  |
|  | Adultos  |          | 46.433 |          | 76.777   |      | 84.557 |          | 87.277 |
|  | Mayores  |          | 0      |          | 0        |      | 461    |          | 1.133  |
|  | Benjamín |          | D.N.C. |          | D.N.C.   |      | 19.972 |          | 24.283 |
|  | Alevín   |          | D.N.C. |          | D.N.C.   |      | 22.523 |          | 26.490 |
|  | Cadete   |          | D.N.C. |          | D.N.C.   |      | 9.961  |          | 9.917  |
| <b>Plazas ocupadas</b> en las <b>clases y escuelas</b> deportivas por grupo de edad.   | Infantil | N.D.     | 37.387 | N.D.     | 39.161   | N.D. | 44.624 | N.D.     | 55.046 |
|  | Jóvenes  |          | 1.227  |          | 1.147    |      | 2.254  |          | 2.048  |
|  | Adultos  |          | 44.411 |          | 43.260   |      | 51.709 |          | 55.108 |
|  | Mayores  |          | 6.290  |          | 6.465    |      | 8.260  |          | 8.894  |
| <b>Plazas ofertadas</b> en clases y escuelas deportivas, por grupo de edad.  | Infantil | N.D.     | 46.140 | N.D.     | 48.041   | N.D. | 52.372 | N.D.     | 63.662 |
|  | Jóvenes  |          | 2.064  |          | 2.124    |      | 3.696  |          | 3.414  |
|  | Adultos  |          | 62.216 |          | 61.867   |      | 69.545 |          | 74.476 |
|  | Mayores  |          | 7.929  |          | 8.141    |      | 10.302 |          | 10.816 |
| Servicios de <b>Medicina Deportiva</b> prestados por grupos de edad.   | Infantil | N.D.     | 932    | N.D.     | 1.007    | N.D. | 1.230  | N.D.     | 1.625  |
|  | Jóvenes  |          | 407    |          | 333      |      | 359    |          | 498    |
|  | Adultos  |          | 14.205 |          | 12.733   |      | 12.873 |          | 19.156 |

|   |          | 2007        |       | 2008        |          | 2009        |           | 2010        |       |
|---|----------|-------------|-------|-------------|----------|-------------|-----------|-------------|-------|
|   |          | Estándar    | Dato  | Estándar    | Estándar | Dato        | Dato      | Estándar    | Dato  |
|   | Mayores  |             | 1.878 |             | 1.862    |             | 1.976     |             | 3.066 |
| <b>Torneos y competiciones</b> deportivas ofertados por grupo de edad.  | Cadete   |             | 2     |             | 2        |             | 3         |             | 3     |
|   | Jóvenes  |             | 2     |             | 2        |             | 3         |             | 3     |
|   | Adultos  |             | 2     |             | 2        |             | 3         |             | 3     |
|   | Mayores  | <b>N.D.</b> | 0     | <b>N.D.</b> | 0        | <b>N.D.</b> | 2         | <b>N.D.</b> | 2     |
|   | Benjamín |             | 3     |             | 3        |             | 3         |             | 3     |
|   | Alevín   |             | 3     |             | 3        |             | 3         |             | 3     |
|   | Infantil |             | 3     |             | 3        |             | 3         |             | 3     |
| Valoración media de la <b>satisfacción</b> con la oferta de actividades de los Centros Deportivos. <i>Nuevo Evaluación 2009</i>   |          | -           | -     | -           | -        | -           | -         | <b>7</b>    | 7,25  |
| <b>Compromiso 6.- Se informará sobre los Servicios Deportivos Municipales a través de al menos 5 medios diferentes.</b>   |          |             |       |             |          |             |           |             |       |
| Medios a través de los cuales se informa al ciudadano de los Servicios Deportivos Municipales.  |          | <b>5</b>    | 9     | <b>5</b>    | 8        | <b>5</b>    | 8         | <b>5</b>    | 8     |
| <b>Compromiso 7.- Los servicios deportivos (clases, y escuelas deportivas, cesiones de instalaciones a asociaciones deportivas y centros escolares, competiciones y torneos, actividades deportivo recreativas) estarán organizados al inicio de la temporada, de manera que se respeten los programas establecidos (calendarios, horarios, sedes, categorías, etc.) en más de un 90 % .</b>    |          |             |       |             |          |             |           |             |       |
| Porcentaje de programas (clases y escuelas deportivas, competiciones y torneos deportivos, actividades deportivo - recreativas) de Servicios Deportivos que no se han modificado.   |          | <b>90%</b>  | 97,7  | <b>90%</b>  | 97,7     | <b>90%</b>  | 97        | <b>90%</b>  | 97    |
| <b>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.</b> |          |             |       |             |          |             |           |             |       |
| Cursos o acciones informativas impartidas a los empleados de los Centros Deportivos Municipales para la promoción de valores y buenas prácticas medioambientales.   |          | -           | -     | -           | -        | <b>N.D.</b> | 6         | <b>6</b>    | 3     |
| Cursos o acciones informativas impartidas a los usuarios de los Centros Deportivos Municipales para la promoción de valores y buenas prácticas medioambientales.  |          | -           | -     | -           | -        | <b>N.D.</b> | 19        | <b>19</b>   | 15    |
| Eventos deportivos en los que se han realizado acciones de buenas prácticas medioambientales y de sostenibilidad.   |          | -           | -     | -           | -        | <b>N.D.</b> | 4         | <b>4</b>    | 19    |
| Instalaciones Deportivas en las que se han instalado sistemas con energías alternativas.  |          | -           | -     | -           | -        | <b>N.D.</b> | 12        | <b>12</b>   | 18    |
| <b>Compromiso 9.- Se controlará el uso de las energías tradicionales en todos los Centros Deportivos Municipales.</b>   |          |             |       |             |          |             |           |             |       |
| Consumo de agua en los Centros Deportivos Municipales.  |          | -           | -     | -           | -        | <b>N.D.</b> | 1.310.403 | <b>N.D.</b> | D.N.C |

|  | 2007     |       | 2008     |          | 2009 |            | 2010     |       |
|--|----------|-------|----------|----------|------|------------|----------|-------|
|  | Estándar | Dato  | Estándar | Estándar | Dato | Dato       | Estándar | Dato  |
| Consumo de electricidad en los Centros Deportivos Municipales.   | -        | -     | -        | -        | N.D. | 18.711.444 | N.D.     | D.N.C |
| Consumo de gas en los Centros Deportivos Municipales.  | -        | -     | -        | -        | N.D. | 29.966.634 | N.D.     | D.N.C |
| Consumo de gasóleo en los Centros Deportivos Municipales.  | -        | -     | -        | -        | N.D. | 2.781.309  | N.D.     | D.N.C |
| <b>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.</b>  |          |       |          |          |      |            |          |       |
| Porcentaje de ciudadanos bastante o muy satisfechos con los servicios deportivos que se prestan.   | -        | -     | -        | -        | -    | -          | 65       | 61,80 |
| <b>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.</b> |          |       |          |          |      |            |          |       |
| Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los Servicios Deportivos prestados.   | N.D.     | 2637  | N.D.     | 2.716    | N.D. | 4.055      | N.D.     | 3.868 |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los Servicios Deportivos contestadas en 15 días o menos.   | 50       | 39,66 | 50       | 31,97    | 50   | 39,10      | 50       | D.N.C |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los Servicios Deportivos contestadas entre 16 días y 3 meses.  | 50       | 53,63 | 50       | 59,75    | 50   | 50,10      | 50       | D.N.C |

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

## Carta de Servicios de Clases y Escuelas Deportivas

Fecha Aprobación: 26 de octubre de 2006

Fecha Evaluación 2009: 30 de marzo de 2011

Actualización: junio de 2011

**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, la tercera evaluación se realizó en marzo de 2010 y la última evaluación se realizó en marzo de 2011 con su posterior actualización en junio del mismo año.

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

|   |          | 2007     |       | 2008     |       | 2009     |       | 2010     |       |
|---|----------|----------|-------|----------|-------|----------|-------|----------|-------|
|   |          | Estándar | Dato  | Estándar | Dato  | Estándar | Dato  | Estándar | Dato  |
| <p><b>Compromiso 1.- 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.</b></p> |          |          |       |          |       |          |       |          |       |
| Índice de ocupación de Clases y Escuelas Deportivas por grupos de edad.   | Infantil | N.D.     | 81,03 | N.D.     | 81,52 | N.D.     | 85,21 | N.D.     | 86,46 |
|   | Jóvenes  |          | 59,45 |          | 54    |          | 60,98 |          | 60    |
|   | Adultos  |          | 71,38 |          | 69,92 |          | 74,35 |          | 74    |
|   | Mayores  |          | 79,33 |          | 79,41 |          | 80,18 |          | 82,23 |
| Índice de ocupación de Clases y Escuelas Deportivas por grupos de edad. (Discapacitados).   |          | N.D.     | 60,10 | N.D.     | 59,53 | N.D.     | 76    | N.D.     | 74,23 |
| Valoración media de la satisfacción con el contenido técnico de las clases del servicio de Clases y Escuelas Deportivas.  |          | -        | -     | -        | -     | -        | -     | 7        | 7,74  |
| Valoración media de la satisfacción con la variedad y amenidad de las clases del servicio de Clases y Escuelas Deportivas.  |          | -        | -     | -        | -     | -        | -     | 7        | 7,61  |
| <p><b>Compromiso 2.- Se ofrecerá, al menos, un grupo de actividad acuática para discapacitados por Centro Deportivo con piscina climatizada.</b></p>  |          |          |       |          |       |          |       |          |       |
| Grupos de actividad acuática específicos para discapacitados (físicos) en las Clases y Escuelas Deportivas.   |          | N.D.     | 117   | N.D.     | 117   | N.D.     | 138   | N.D.     | 103   |
| <p><b>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.</b></p>  |          |          |       |          |       |          |       |          |       |
| Valoración media de la satisfacción con la cantidad de material deportivo del servicio de Clases y Escuelas Deportivas.   |          | -        | -     | -        | -     | -        | -     | 6,5      | 6,82  |
| Valoración media de la satisfacción con el estado del material deportivo del servicio de Clases y Escuelas Deportivas.  |          | -        | -     | -        | -     | -        | -     | 6,5      | 6,58  |
| <p><b>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.</b></p>  |          |          |       |          |       |          |       |          |       |
| Porcentaje de Clases o Escuelas Deportivas en los que se supera el número de alumnos establecido por la Dirección General de Deportes.  |          | N.D.     | 9,41  | N.D.     | 22    | N.D.     | 7,58  | 10       | 8,9   |
| Valoración media de la satisfacción con el número de personas que componen los grupos del servicio de Clases y Escuelas Deportivas.   |          | -        | -     | -        | -     | -        | -     | 6,5      | 7,39  |

|   |          | 2007     |        | 2008     |        | 2009     |        | 2010     |        |
|---|----------|----------|--------|----------|--------|----------|--------|----------|--------|
|   |          | Estándar | Dato   | Estándar | Dato   | Estándar | Dato   | Estándar | Dato   |
| <p><b>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.</b></p>  |          |          |        |          |        |          |        |          |        |
| Plazas vacantes puestas a disposición de los ciudadanos por grupos de población en Clases y Escuelas Deportivas.  | Infantil | N.D.     | 8.753  | N.D.     | 8.880  | N.D.     | 7.748  | N.D.     | 8.616  |
|   | Jóvenes  |          | 837    |          | 977    |          | 1.442  |          | 1.366  |
|   | Adultos  |          | 17.805 |          | 18.607 |          | 17.836 |          | 19.368 |
|   | Mayores  |          | 1.639  |          | 1.676  |          | 2.024  |          | 1.922  |
| <p><b>Compromiso 6.- Las clases y escuelas deportivas tendrán una duración de 30, 45 ó 60 minutos dependiendo de la modalidad deportiva correspondiente, grupo de edad y nivel empezarán y terminarán puntualmente. Si una clase tuviera que ser suspendida por causas imputables 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.</b></p> |          |          |        |          |        |          |        |          |        |
| Porcentaje de programas de Clases y Escuelas Deportivas que no han sufrido modificaciones o suspensiones al horario o programa.   | 90       | 98       | 90     | 98       | 90     | 98       | 95     | 97       |        |
| Valoración media de la satisfacción con la puntualidad en Clases y Escuelas Deportivas.   | -        | -        | -      | -        | -      | -        | 7      | 8,11     |        |
| Valoración media de la satisfacción con la duración de las Clases y Escuelas Deportivas.  | -        | -        | -      | -        | -      | -        | 7      | 9        |        |
| <p><b>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.</b></p>  |          |          |        |          |        |          |        |          |        |
| Valoración media de la satisfacción con el trato y disposición de los profesores de las clases y escuelas deportivas.   | -        | -        | -      | -        | -      | -        | 7      | 8,46     |        |
| Valoración media de la satisfacción con la motivación y estímulo dado por los profesores de clases y escuelas deportivas.   | -        | -        | -      | -        | -      | -        | 7      | 8,32     |        |
| Valoración media de la satisfacción con el cumplimiento de objetivos formativos de las clases y escuelas deportivas.  | -        | -        | -      | -        | -      | -        | 7      | 7,96     |        |
| <p><b>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.</b></p>  |          |          |        |          |        |          |        |          |        |
| Cursos y acciones formativas en las técnicas de prevención y tratamiento de accidentes para el personal sanitario y /o expertos en primeros auxilios de los Centros Deportivos Municipales.   | N.D      | 52       | N.D    | 35       | N.D    | 5        | 2      | 1        |        |
| <p><b>Compromiso 9.- 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.</b></p>  |          |          |        |          |        |          |        |          |        |

|  | 2007       |      | 2008       |      | 2009       |       | 2010       |       |
|--|------------|------|------------|------|------------|-------|------------|-------|
|  | Estándar   | Dato | Estándar   | Dato | Estándar   | Dato  | Estándar   | Dato  |
| Valoración media de la satisfacción con los servicios de clases y escuelas deportivas.   | -          | -    | -          | -    | -          | -     | 7          | 8,28  |
| <b>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.</b> |            |      |            |      |            |       |            |       |
| Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a Clases y Escuelas Deportivas.   | <b>N.D</b> | 422  | <b>N.D</b> | 730  | <b>N.D</b> | 980   | <b>N.D</b> | 1.058 |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a Clases y Escuelas Deportivas contestadas en 15 o menos días.   | -          | -    | -          | -    | <b>50</b>  | 35,80 | <b>50</b>  | D.N.C |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a Clases y Escuelas Deportivas contestadas entre 16 días y 3 meses.  | -          | -    | -          | -    | <b>50</b>  | 50,40 | <b>50</b>  | D.N.C |

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

### Carta de Servicios de las Actividades de Competición Deportiva

Fecha Aprobación: 26 de octubre de 2006

Fecha Evaluación 2010: 30 de marzo de 2011

Actualización: junio de 2011

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, a tercera evaluación se realizó en marzo de 2010 y la última evaluación se realizó en marzo de 2011 con su posterior actualización en junio del mismo año.

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

|  | 2007       |      | 2008       |      | 2009       |      | 2010       |      |
|--|------------|------|------------|------|------------|------|------------|------|
|  | Estándar   | Dato | Estándar   | Dato | Estándar   | Dato | Estándar   | Dato |
| <b>Compromiso 1.- Todas las Actividades de Competición Deportiva Municipales y de Distritos serán publicitadas en madrid.es.</b> |            |      |            |      |            |      |            |      |
| Porcentaje de torneos y competiciones deportivas cuyos resultados son publicitados en la web .                                   | <b>100</b> | 100  | <b>100</b> | 100  | <b>100</b> | 100  | <b>100</b> | 100  |
| Porcentaje de torneos y competiciones deportivas publicitadas en la web.   | <b>100</b> | 100  | <b>100</b> | 100  | <b>100</b> | 100  | <b>75</b>  | 75   |

|  | 2007     |      | 2008     |      | 2009     |      | 2010     |        |
|--|----------|------|----------|------|----------|------|----------|--------|
|  | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato   |
| <b>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.</b> |          |      |          |      |          |      |          |        |
| Sugerencias y reclamaciones anuales en relación con la organización y el desarrollo de las actividades de competición deportiva, por cada 1.000 usos.  | N.D      | 0,27 | N.D      | 0,04 | N.D      | 0,24 | N.D      | D.N.C  |
| Valoración media de la satisfacción con el desarrollo y organización de las Competiciones Deportivas.  | -        | -    | -        | -    | -        | -    | 7        | D.N.C  |
| <b>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.</b>   |          |      |          |      |          |      |          |        |
| Instalaciones utilizadas para las Actividades de Competición Deportiva según su titularidad  | N.D      | 243  | N.D      | 238  | N.D      | 256  | 256      | 267    |
| Valoración media de la satisfacción con las instalaciones deportivas utilizadas en las Actividades de Competición.   | -        | -    | -        | -    | -        | -    | 7        | D.N.C  |
| <b>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. Eliminado Evaluación 2010.</b>  |          |      |          |      |          |      |          |        |
| Accidentados en los Juegos Deportivos Municipales por categorías.  | N.D      | 35   | N.D      | 30   | N.D      | 30   | 100      | 46     |
| Porcentaje de accidentados en los Juegos Deportivos Municipales sobre el total de asegurados.  | N.D      | 0,08 | N.D      | 0,05 | N.D      | 0,01 | 0,1      | 0,05   |
| <b>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. Eliminado Evaluación 2010.</b>  |          |      |          |      |          |      |          |        |
| Tiempo medio de respuesta de los Comités de Competición de los Distritos.  | N.D      | 4    | N.D      | 4    | N.D      | 4    | 4        | 4      |
| Tiempo medio de respuesta de los Comités de Disciplina Deportiva de los Distritos.   | N.D      | 7    | N.D      | 7    | N.D      | 7    | 7        | 7      |
| <b>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.</b>  |          |      |          |      |          |      |          |        |
| Sugerencias y reclamaciones tramitadas relativas a las Actividades de Competición Deportiva.   | N.D      | 369  | N.D      | 76   | N.D      | 143  | N.D      | 85     |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a las Actividades de Competición Deportiva contestadas en 15 días o menos.   | -        | -    | -        | -    | -        | -    | N.D      | D.N.C  |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a las Actividades de Competición Deportiva contestadas entre 16 días y tres meses.   | -        | -    | -        | -    | -        | -    | N.D      | D.N.C. |

N.D. No Determinado DNC: Dato no cargado



## Carta de Servicios de Medicina Deportiva

Fecha Aprobación: 26 de octubre de 2006

Fecha Evaluación 2011: 30 de marzo de 2011

Actualización: junio de 2011

**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, la tercera evaluación se realizó en marzo de 2010 y la última evaluación se realizó en marzo de 2011 con su posterior actualización en junio del mismo año.

Sus **compromisos e indicadores** asociados son:

|   | 2007     |      | 2008     |      | 2009     |      | 2010     |      |
|---|----------|------|----------|------|----------|------|----------|------|
|   | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| <b>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.</b> |          |      |          |      |          |      |          |      |
| Centros Deportivos que tienen Servicios de Medicina Deportiva.  | N.D      | 13   | N.D      | 13   | N.D      | 16   | 10       | 18   |
| Espacios destinados a Medicina Deportiva que cumplen los criterios de habitabilidad y confort.  | N.D      | 27   | N.D      | 28   | N.D      | 30   | 15       | 28   |
| Servicios de Medicina Deportiva que se prestan en los Centros Deportivos  | N.D      | 28   | N.D      | 28   | N.D      | 32   | 15       | 30   |
| Valoración media de la satisfacción con las dependencias de los Servicios de Medicina Deportiva.  | -        | -    | -        | -    | -        | -    | 7        | 7,81 |
| Valoración media de la satisfacción con el material de los servicios de Medicina Deportiva.   | -        | -    | -        | -    | -        | -    | 7        | 7,66 |
| <b>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.</b>   |          |      |          |      |          |      |          |      |

|   | 2007     |       | 2008     |       | 2009     |       | 2010     |       |
|---|----------|-------|----------|-------|----------|-------|----------|-------|
|   | Estándar | Dato  | Estándar | Dato  | Estándar | Dato  | Estándar | Dato  |
| Cursos y/o acciones formativas para el personal sanitario y/o experto en primeros auxilios de los Centros Deportivos Municipales.   | N.D      | 48    | N.D      | 35    | N.D      | 6     | 2        | 1     |
| Médicos, diplomados en enfermería / ATS y fisioterapeutas que prestan Servicios de Medicina Deportiva.  | N.D      | 36    | N.D      | 51    | N.D      | 60    | 54       | 54    |
| Valoración media de la satisfacción con el personal que presta el servicio de Medicina Deportiva.   | -        | -     | -        | -     | -        | -     | 7        | 9,6   |
| <b>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.</b>  |          |       |          |       |          |       |          |       |
| Porcentaje de informes médicos entregados personalmente en el servicio de Medicina Deportiva.   | 100      | 100   | 100      | 100   | 100      | 100   | 100      | 100   |
| <b>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.</b> |          |       |          |       |          |       |          |       |
| 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.  | -        | -     | -        | -     | -        | -     | 7        | 8,52  |
| <b>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</b>   |          |       |          |       |          |       |          |       |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios médico-deportivos prestados.   | N.D      | 0,15  | N.D      | 0,08  | N.D      | 0,17  | N.D      | 0,34  |
| Valoración media de la satisfacción con el Servicio de Medicina Deportiva.  | -        | -     | -        | -     | -        | -     | 7        | 9,15  |
| <b>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.</b>   |          |       |          |       |          |       |          |       |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios médico-deportivos contestadas en 15 días o menos.   | -        | -     | -        | -     | 50       | 42,31 | 50       | D.N.C |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios médico-deportivos contestadas entre 16 días y 3 meses.  | -        | -     | -        | -     | 50       | 38,46 | 50       | D.N.C |

N.D. No Determinado DNC: Dato no cargado

## Desarrollo Económico y Tecnológico

En el ámbito de este 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 Aprobación: 5 de junio de 2008

Fecha Evaluación 2010: 11 de mayo de 2011

Actualización: junio de 2011

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     |        | 2010     |       |
|--|----------|--------|----------|-------|
|  | Estándar | Dato   | Estándar | Dato  |
| <b>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.</b> |          |        |          |       |
| 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. | N.D.     | 98,80 |
| Quejas y sugerencias recibidas en relación a la preparación del personal de la OMIC.   | N.D.     | 0      | N.D.     | 1     |
| Valoración ciudadana de la preparación del personal de la OMIC para desempeñar su trabajo.   | N.D.     | 6,73   | N.D.     | 9,10  |
| <b>Compromiso 2.- Prestar una atención personalizada e individualizada, proporcionando un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible.</b>  |          |        |          |       |

|   | 2009     |               | 2010     |       |
|---|----------|---------------|----------|-------|
|   | Estándar | Dato          | Estándar | Dato  |
| Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido en la OMIC en relación con el total de encuestados.  | N.D.     | 69,85         | N.D.     | 98,50 |
| Valoración ciudadana de la amabilidad y cortesía del personal de la OMIC.   | N.D.     | 7,36          | N.D.     | 9,40  |
| Valoración ciudadana de la claridad y comprensibilidad del lenguaje utilizado por el personal de la OMIC.   | N.D.     | 6,52          | N.D.     | 9,30  |
| <b>Compromiso 3.- 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.</b>  |          |               |          |       |
| Porcentaje de consumidores con cita previa atendidos en la OMIC Central con una demora no superior a 15 minutos respecto a la hora de su cita.  |          | Nuevo en 2009 | 100      | 100   |
| Quejas y reclamaciones recibidas en la OMIC en relación con el tiempo de espera para ser atendido.  | N.D.     | 2             | N.D.     | 3     |
| Porcentaje de consumidores atendidos en las oficinas de OMIC de los distritos con una demora no superior a 15 minutos. Indicador nuevo tras evaluación 2010 (Estandar: 100%).   | ---      | ---           | ---      | ---   |
| <b>Compromiso 4.- 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.</b>   |          |               |          |       |
| Porcentaje de citas previas que se ofrecen a los consumidores con una demora igual o menor de 7 días laborables, con respecto al total de citas concertadas en la OMIC Central.   |          | 66,11         | 90       | 84,96 |
| <b>Compromiso 5.- Informar al consumidor, en todos los casos, 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.</b> |          |               |          |       |
| 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.  | 100      | 98,39         | 100      | 100   |
| Porcentaje de expedientes derivados por la OMIC a otros órganos sobre el total de recepcionados.  | N.D.     | 26,40         | N.D.     | 24,53 |
| Quejas y reclamaciones recibidas en la OMIC en relación con 'no haber recibido la información solicitada' sobre un expediente.  | N.D.     | 7             | N.D.     | 1     |
| <b>Compromiso 6.- 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.</b>              |          |               |          |       |
| Porcentaje de reclamaciones que son tramitadas en la OMIC en un plazo máximo de 2 meses.  | 75       | 81,93         | 75       | 75,43 |
| <b>Compromiso 7.- Mediar en los conflictos entre consumidores y comerciantes propiciando la resolución voluntaria de los mismos.</b>  |          |               |          |       |
| Porcentaje de mediaciones positivas en relación con el total de las reclamaciones tramitadas por la OMIC.   | N.D.     | 42,86         | 50       | 39,09 |

|  | 2009     |               | 2010     |        |
|--|----------|---------------|----------|--------|
|  | Estándar | Dato          | Estándar | Dato   |
| <b>Compromiso 8.- 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.</b>  |          |               |          |        |
| Porcentaje de expedientes que han sido puestos en conocimiento de otro órgano por el personal de la OMIC como consecuencia de la comisión de alguna presunta infracción, en relación con el total.   | N.D.     | 1,24          | N.D.     | 2,38   |
| <b>Compromiso 9.- Facilitar el acceso al Sistema Arbitral de Consumo en aquellas reclamaciones en las que no se alcance acuerdo mediador.</b>  |          |               |          |        |
| Porcentaje de expedientes remitidos a la Junta Arbitral sobre el total de tramitados por la OMIC.  | N.D.     | 10,69         | N.D.     | 8,35   |
| <b>Compromiso 10.- 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.</b>   |          |               |          |        |
| Porcentaje de comunicaciones en el plazo máximo de dos meses, frente a las comunicaciones totales enviadas por la OMIC.  | 75       | 81,93         | 75       | 75,74  |
| <b>Compromiso 11.- Garantizar la disponibilidad y suministro gratuito e inmediato de hojas de reclamaciones del sistema unificado de reclamaciones, de forma que todas aquellas empresas y comercios que estén obligadas a tener dichas hojas de reclamación, las tengan disponibles para el consumidor.</b>                               |          |               |          |        |
| Hojas de reclamaciones entregadas a empresas y comerciantes por la OMIC.   | N.D.     | 134.773       | N.D.     | 97.108 |
| <b>Compromiso 12.- Mantener actualizados los contenidos de la Web municipal relativos a la Oficina Municipal de Información al Consumidor.</b>   |          |               |          |        |
| Actualizaciones realizadas en la página web de la OMIC.  |          | Nuevo en 2010 | N.D.     | 25     |
| Quejas o reclamaciones recibidas al año en la OMIC en relación con una información no actualizada en la Web.   | N.D.     | 0             | N.D.     | 0      |
| <b>Compromiso 13.- 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.</b> |          |               |          |        |
| Porcentajes de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por la OMIC.   | N.D.     | 0,04          | 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            | N.D.     | 90     |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la OMIC contestadas entre 16 días y 3 meses.   | N.D.     | 39            | N.D.     | 10     |

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

## Educación y Juventud

En el ámbito de este Área de Acción, el 29 de abril de 2010 se aprueba por la Junta de Gobierno la **Carta de Servicios de la Red de Información Juvenil**, Carta que se evalúa por primera vez el 20 de mayo de 2011, tras cumplir su año de vigencia.

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

Fecha Aprobación: 29 de abril de 2010  
 Fecha Evaluación 2010: 20 de mayo de 2011  
 Actualización: junio de 2011

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

Los objetivos básicos de la información juvenil se centran en:

- Orientar y asesorar a los jóvenes a través de servicios generales o especializados, haciendo especial hincapié en una educación para la información.
- Conocer la realidad juvenil, mediante la identificación de los intereses, necesidades y demandas de los jóvenes.
- Facilitar la búsqueda, tratamiento y difusión de la información dirigida a los jóvenes sobre las oportunidades, posibilidades y recursos existentes.

Los **servicios prestados por la Red Municipal de Información Juvenil** son: 1.- Información y orientación personalizada e inmediata sobre temas de interés juvenil. 2.- Divulgación de la Información. 3.- Asesoría Jurídica. 4.- Boletín de Información Juvenil digital bimensual. 5.- Tramitación de carnés de alberguista, ISIC(Estudiente 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](http://www.oijmadrid.es).

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

|  | 2010     |      |
|--|----------|------|
|  | Estándar | Dato |
| <b>Compromiso I. - Atender a los jóvenes con un personal cualificado, proporcionando un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible y garantizando una respuesta segura a las consultas realizadas, logrando una valoración media de 8 o superior en una escala del 0 al 10 en la encuesta de satisfacción.</b> |          |      |
| Valoración media de la satisfacción con el trato recibido por los usuarios en las Oficinas de la Red Municipal de Información Juvenil.   | 8        | 9,40 |
| Valoración media de la satisfacción con la claridad del lenguaje del personal de las Oficinas de la Red Municipal de Información Juvenil.  | 8        | 9,20 |

|   | 2010     |       |
|---|----------|-------|
|   | Estándar | Dato  |
| <b>Compromiso 2.- Disponer de instalaciones adecuadas al servicio que se presta, sin barreras arquitectónicas y con un equipamiento apropiado, moderno y funcional; para ello se mejorará anualmente al menos dos de las Oficinas de la Red. El nivel de satisfacción con las instalaciones, debe alcanzar una valoración media de 7 o superior, en una escala del 0 al 10.</b> |          |       |
| Oficinas de la Red de Información Juvenil que han mejorado sus instalaciones.   | 2        | 2     |
| Porcentaje de instalaciones del Servicio de Información Juvenil que cumplen los requisitos.   | N.D.     | 90    |
| Valoración media de la satisfacción con las instalaciones de las Oficinas de Información Juvenil.   | 7        | 8,20  |
| <b>Compromiso 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.</b>   |          |       |
| Porcentaje de información proporcionada por las Oficinas de Información Juvenil en 48 horas o menos.  | 100      | 99,10 |
| Valoración global de la satisfacción con el servicio de las Oficinas de Información Juvenil.  | N.D.     | 99,10 |
| <b>Compromiso 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 0 al 10.</b>  |          |       |
| Valoración media de la satisfacción con la atención sin necesidad de cita previa en las Oficinas de Información Juvenil.  | 7        | 8     |
| Valoración media en la satisfacción con la atención personalizada recibida en las Oficinas de Información Juvenil.  | 7        | 9     |
| <b>Compromiso 5.- Los/-as informadores/-as que atiendan a la población tendrán la titulación exigida para el puesto y recibirán formación continua y evaluable debiendo superar el número de 6 acciones formativas recibidas por año.</b>   |          |       |
| Acciones formativas anuales recibidas por informador juvenil.   | 6        | 22    |
| <b>Compromiso 6.- Las Oficinas de Información Juvenil colaborarán con otros servicios y estructuras para la juventud y trabajarán en red con los intermediarios y restantes entidades que desarrollan su actividad con jóvenes.</b>   |          |       |
| Colaboraciones de la Red Juvenil en actividades del Distrito.   | N.D.     | 78    |
| <b>Compromiso 7.- La difusión de la Información estará adaptada a las nuevas tecnologías y a las herramientas más utilizadas por los jóvenes, utilizando los blogs y las redes sociales para su difusión. Aumentarán en un 15% las visitas a la página web <a href="http://www.oijmadrid.es">www.oijmadrid.es</a></b>   |          |       |
| Consultas a la Red de Información Juvenil con las nuevas tecnologías.<br><i>Eliminado Evaluación 2010</i>   | N.D.     | 559   |
| Incremento anual de las visitas a la páginas web de la Red de Información Juvenil. <i>Eliminado Evaluación 2010</i>   | N.D.     | 7.507 |

|   | 2010     |       |
|---|----------|-------|
|   | Estándar | Dato  |
| Valoración media de la satisfacción con la información recibida a través de redes sociales y blogs.   | N.D.     | 7,50  |
| <b>Compromiso 8.- Todos los Distritos de la Ciudad dispondrán de una oficina de información juvenil.</b>  |          |       |
| Porcentaje de Distritos que tienen una Oficina de Información juvenil.  | 100      | 100   |
| <b>Compromiso 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.</b>   |          |       |
| Porcentaje de Oficinas de Información Juvenil correctamente señalizadas.  | 70       | 100   |
| Porcentaje del personal de las Oficinas de Información Juvenil correctamente identificado.  | 100      | 100   |
| <b>Compromiso 10.- Ofrecer asesoramiento jurídico, personalizado y confidencial, que responda a las demanda de los jóvenes, con lenguaje claro y comprensible y sin necesidad de cita previa. Valoración media de 7 o superior en una escala del 1 al 10 en la encuesta de satisfacción con el servicio.</b>  |          |       |
| Valoración media de satisfacción con el servicio de asesoramiento jurídico de Centro de Información Juvenil.  | 7        | 9,75  |
| <b>Compromiso 11.- Tener unos horarios amplios y adaptados a las necesidades de los jóvenes, de forma que la información y tramitación de carnés sea adecuada a sus horarios y el 80% de los usuarios esté satisfecho.</b>  |          |       |
| Porcentaje de usuarios satisfechos con los horarios de las Oficinas de Información Juvenil.   | 80       | 88,30 |
| <b>Compromiso 12.- Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados, contestar 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.</b> |          |       |
| Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por la Red de Información Juvenil.   | N.D.     | 3     |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas en 15 días o menos por la Red de Información de Información Juvenil.  | 90       | 100   |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas entre 16 días y 2 meses por la Red de Información Juvenil.  | 10       | 100   |

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



## Empleo

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

### Carta de Servicios de la Agencia para el Empleo

Fecha Aprobación: 22 de enero de 2009  
 Fecha Evaluación 2010: 25 de abril de 2011  
 Actualización: junio de 2011

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 a**:

|  | 2009        |      | 2010       |      |
|--|-------------|------|------------|------|
|  | Estándar    | Dato | Estándar   | Dato |
| <b>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.</b>   |             |      |            |      |
| Tiempo medio transcurrido entre la solicitud de la cita y la entrevista personal en la Agencia para el Empleo.   | <b>N.D.</b> | 16   | <b>30</b>  | 15   |
| <b>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 una valoración media superior a 8, en una escala de 1 a 10, en las encuestas realizadas.</b> |             |      |            |      |
| Porcentaje de técnicos de orientación que tienen una titulación universitaria y con, al menos, un año de experiencia en orientación laboral en la Agencia para el Empleo.  | <b>100</b>  | 100  | <b>100</b> | 100  |
| Valoración global media alcanzada por los usuarios y las usuarias de la Agencia para el Empleo.  | <b>8</b>    | 9,30 | <b>8</b>   | 9,17 |

|  | 2009                    |        | 2010     |        |
|--|-------------------------|--------|----------|--------|
|  | Estándar                | Dato   | Estándar | Dato   |
| <b>Compromiso 3.- Los monitores que impartan las acciones formativas tendrán una titulación académica y/o experiencia profesional equivalente, acorde con las materias impartidas, obteniendo en las encuestas de satisfacción un grado de valoración superior al 80%.</b>   |                         |        |          |        |
| Grado de satisfacción de los usuarios/as con los cursos y talleres en la encuesta de satisfacción en la Agencia para el Empleo.  | 80                      | 85,83  | 80       | 84,33  |
| Porcentaje de formadores que poseen una titulación especializada y/o que poseen una capacitación profesional equivalente en la Agencia para el Empleo.   | 100                     | 100    | 100      | 100    |
| <b>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 con especiales problemas de empleabilidad, personas con discapacidad inmigrantes, mayores de 45 años y colectivos en riesgo de exclusión social).</b> |                         |        |          |        |
| Personas contratadas directamente por la Agencia para el Empleo de Madrid. <i>Eliminado Evaluación 2010</i>  | N.D.                    | 1.886  |          | D.N.C. |
| Porcentaje de participantes incluidos en colectivos con mayores dificultades de inserción en la Agencia para el Empleo. <i>Eliminado Evaluación 2010</i>   | N.D.                    | 100    |          | D.N.C. |
| Porcentaje de plazas ofertadas por la Agencia para el Empleo en los programas de Obras y Servicios reservadas a colectivos con mayores dificultades de inserción.  | Indicador nuevo en 2010 | D.N.C. | 80       | 100    |
| <b>Compromiso 5.- 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 con especiales problemas de empleabilidad, personas con discapacidad inmigrantes, mayores de 45 años y colectivos en riesgo de exclusión social)</b>         |                         |        |          |        |
| 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. <i>Eliminado Evaluación 2010</i>   | N.D.                    | 93     |          | D.N.C. |
| Porcentaje de plazas ofertadas, por la Agencia para el Empleo, en los talleres de empleo y escuelas taller reservadas a colectivos con mayores dificultades de inserción.  | N.D.                    | 100    | 80       | 100    |
| <b>Compromiso 6.- 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.</b>  |                         |        |          |        |
| Porcentaje de usuarios que han sido formados, por la Agencia para el Empleo, a los que se les ha realizado el seguimiento para comprobar su inserción laboral a los 3 y 6 meses.   | Indicador nuevo en 2010 | 100    | 100      | 100    |
| 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 por la Agencia para el Empleo. <i>Eliminado Evaluación 2010</i>   | 100                     | 100    |          | D.N.C. |

|  | 2009                           |       | 2010     |        |
|--|--------------------------------|-------|----------|--------|
|  | Estándar                       | Dato  | Estándar | Dato   |
| 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 por la Agencia para el Empleo. <i>Eliminado Evaluación 2010</i>  | 100                            | 100   |          | D.N.C. |
| <b>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.</b>  |                                |       |          |        |
| Porcentaje de usuarios tutorizados, por la Agencia para el Empleo, que se han insertado en el mercado laboral a los que se les ha realizado el seguimiento al mes y medio y a los 6 meses.   | <b>Indicador nuevo en 2010</b> | 100   | 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 a los 6 meses. <i>Eliminado Evaluación 2010</i>   | 100                            | 100   |          | D.N.C. |
| 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. <i>Eliminado Evaluación 2010</i>  | 100                            | 100   |          | D.N.C. |
| <b>Compromiso 8.- 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.</b> |                                |       |          |        |
| Asesoramientos individuales para el autoempleo realizados por la Agencia para el Empleo.   | 3.000                          | 3.093 | 3.000    | 3.453  |
| Planes de viabilidad realizados por la Agencia para el Empleo. <i>Eliminado Evaluación 2010</i>  | N.D.                           | 39    |          | D.N.C. |
| Sesiones grupales de motivación hacia el autoempleo realizadas por la Agencia para el Empleo.  | 60                             | 114   | 60       | 109    |
| <b>Compromiso 9.- 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.</b>                  |                                |       |          |        |
| Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por la Agencia para el Empleo.  | N.D                            | 70    | N.D      | 125    |
| 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    | 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      | 66     |

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

## Medio Ambiente

En el ámbito de actuación del Área de Acción de Medioambiente en su compromiso con la calidad el Ayuntamiento de Madrid ha elaborado y aprobado la **Carta de Servicios de Calidad del Aire**. Además, a lo largo de 2010 inició el proceso de elaboración de las Cartas de Servicios de **Recogida y Tratamiento de Residuos** (aprobada en 2011) y de **Arbolado Urbano** (aprobada en 2011) **Agenda 21**, **Gestión Integral del Agua y Parques y Jardines de Madrid**, Carta esta última que engloba también a otras Áreas de Acción (Espacios Públicos, Seguridad, Salud y Cultura).

### Carta de Servicios de Calidad del Aire

Fecha Aprobación: 17 de diciembre de 2009

Fecha Evaluación 2010: 31 de marzo de 2011

Actualización: junio de 2011

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 le llevó a elaborar la **Carta de Servicios de Calidad del Aire** que se aprobó en la Junta de Gobierno de 17 de diciembre de 2009;

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

En la Carta de Servicios de Calidad del Aire, se 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:

|   | 2010     |      |
|---|----------|------|
|   | Estándar | Dato |
| <b>Compromiso I.- 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, garantizando una recogida mínima de datos del 90%.</b> |          |      |

|   | 2010     |       |
|---|----------|-------|
|   | Estándar | Dato  |
| Porcentaje de datos recogidos en las estaciones del sistema de vigilancia de Calidad del Aire.  | 90       | 96,20 |
| <b>Compromiso 2.- Las mediciones realizadas por las estaciones automáticas de la red de vigilancia permitirán obtener cada hora los niveles de contaminantes legislados siendo posteriormente validados el 100%. Los datos se publicarán en la web todos los días del año.</b>  |          |       |
| Días que se publican los datos de las mediciones del sistema de vigilancia de Calidad del Aire en la web.   | 365      | 365   |
| Porcentaje de datos validados de las estaciones automáticas del sistema de vigilancia.  | 100      | 100   |
| <b>Compromiso 3.- En los casos de superación del umbral de información (*) de ozono o de los umbrales de alerta (**) se informará a la ciudadanía en la web en un plazo inferior a 30 minutos, desde el momento en que se conozca la superación hasta el cese de la misma, informando cada hora de su estado y evolución, haciendo las recomendaciones pertinentes y activando, si procede, los Procedimientos de Información y Alerta a la Población del municipio de Madrid.</b>  |          |       |
| <small>* Umbral de información: nivel a partir del cual una exposición de breve duración supone un riesgo para la salud de los sectores especialmente vulnerables de la población y que requiere el suministro de información inmediata y apropiada.<br/> **Umbral de alerta: nivel a partir del cual una exposición de breve duración supone un riesgo para la salud humana que afecta al conjunto de la población y que requiere la adopción de medidas inmediatas. Este umbral se ha fijado para el dióxido de azufre, dióxido de nitrógeno y ozono.</small>   |          |       |
| Activaciones de los Procedimientos de Información y Alerta a la Población del municipio de Madrid   | N.D.     | 6     |
| Porcentaje de casos de superación del umbral de información* de ozono o de los umbrales de alerta** en los que se cumple el protocolo establecido de comunicación a la ciudadanía.  | N.D      | 10    |
| Tiempo transcurrido desde que se conoce la superación de umbrales hasta que se comunica por el Servicio de Calidad del Aire (minutos)   | 30       | 30    |
| <b>Compromiso 4.- Las consultas telefónicas y presenciales formuladas por los ciudadanos al Servicio de Calidad del Aire, se atenderán de forma inmediata en horario de atención al público de 9 a 14 horas, de lunes a viernes, contando para ello con personal cualificado y garantizando una atención personalizada. En aquellas consultas en las que no se pueda proporcionar inmediatamente la información solicitada, se responderá al ciudadano en un plazo inferior a 5 días hábiles, en el 90% de los casos, desde la entrada en el citado Servicio.</b> |          |       |
| Porcentaje de consultas atendidas de forma inmediata.   | 100      | 100   |
| Porcentaje de consultas contestadas antes de 5 días.  | 90       | 91,67 |
| <b>Compromiso 5.- Se pondrá a disposición de la ciudadanía en la web, como máximo a los 10 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.</b>   |          |       |
| Días transcurridos desde la finalización del mes hasta la publicación, por el Servicio de Calidad del Aire, de los ficheros en la web.  | 15       | 4     |

|  | 2010     |         |
|--|----------|---------|
|  | Estándar | Dato    |
| Meses transcurridos desde la finalización del año hasta la publicación de la memoria por el Servicio de Calidad del Aire.  | 6        | 2,58    |
| <b>Compromiso 6.- Se mantendrá actualizada en la web la legislación europea, estatal, autonómica y municipal sobre contaminación atmosférica.</b>  |          |         |
| Porcentaje de legislación sobre contaminación atmosférica actualizada en la web.   | 100      | 100     |
| <b>Compromiso 7. - Se revisará, y en su caso se actualizará el contenido divulgativo y la forma de presentación de los datos de calidad del aire en la web, como mínimo una vez al año.</b>  |          |         |
| Porcentaje de material divulgativo sobre Calidad del Aire en formato electrónico accesible en la web. <i>Eliminado Evaluación 2010</i>   | 100      | D.N.C.  |
| Visitas a la web de Calidad del Aire. <i>Eliminado Evaluación 2010</i>   | N.D.     | 109.035 |
| Porcentaje de material divulgativo actualizado, correspondiente a la información estática de la página web. <i>Creado en Evaluación 2010</i>   | 100      | ---     |
| <b>Compromiso 8.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados en materia de calidad del aire, 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.</b> |          |         |
| Sugerencias y Reclamaciones tramitadas sobre los servicios prestados en materia de calidad del aire.   | N.D.     | 314     |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a calidad del aire contestadas en 15 días o menos.   | 50       | 21,43   |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a calidad del aire contestadas entre 16 días y 3 meses.  | 50       | 78,57   |

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

(\*) Umbral de información: nivel a partir del cual una exposición de breve duración supone un riesgo para la salud de los sectores especialmente vulnerables de la población y que requiere el suministro de información inmediata y apropiada.

(\*\*) Umbral de alerta: nivel a partir del cual una exposición de breve duración supone un riesgo para la salud humana que afecta al conjunto de la población y que requiere la adopción de medidas inmediatas. Este umbral se ha fijado para el dióxido de azufre, dióxido de nitrógeno y ozono.

## Movilidad y Transportes

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

### Carta de Servicios del Cuerpo de Agentes de Movilidad

Fecha Aprobación: 29 de noviembre de 2007

Fecha Evaluación 2010: 9 de marzo de 2011

Actualización: junio de 2011

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. 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     |      | 2010     |      |
|--|----------|------|----------|------|----------|------|
|  | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| <b>Compromiso 1.- Asegurar la vigilancia del tráfico de forma permanente en los 55 enclaves de mayor intensidad de circulación, salvo en situaciones especiales.</b>   |          |      |          |      |          |      |
| Porcentaje de cobertura de los 55 enclaves cubiertos por los Agentes de Movilidad.   | 100      | 100  | 100      | 100  | 100      | 100  |
| <b>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.</b> |          |      |          |      |          |      |

|  | 2008          |        | 2009          |        | 2010          |        |
|--|---------------|--------|---------------|--------|---------------|--------|
|  | Estándar      | Dato   | Estándar      | Dato   | Estándar      | Dato   |
| Porcentaje de prendas de uso diario que son renovadas en un tiempo máximo de 2 años por el Cuerpo de Agentes de Movilidad.   | <b>100</b>    | 100    | <b>100</b>    | 100    | <b>100</b>    | 100    |
| Porcentaje de prendas de uso ocasional que son renovadas en un tiempo máximo de 4 años por el Cuerpo de Agentes de Movilidad.  | <b>100</b>    | 100    | <b>100</b>    | 100    | <b>100</b>    | 100    |
| Porcentaje de vehículos que son renovados en un tiempo máximo de 5 años por el Cuerpo de Agentes de Movilidad.   |               | D.N.C. | <b>N.D.</b>   | 0      | <b>100</b>    | 15     |
| Quejas respecto al personal del Cuerpo de Agentes de Movilidad.  | <b>0,13</b>   | 0,15   | <b>0,13</b>   | 0,10   | <b>0,12</b>   | 0,09   |
| <b>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.</b> |               |        |               |        |               |        |
| Porcentaje de eventos especiales atendidos por el Cuerpo de Agentes de Movilidad sobre los demandados por la Policía Municipal.  | <b>90</b>     | 95,71  | <b>90</b>     | 97,03  | <b>93</b>     | 97,15  |
| Porcentaje de eventos especiales programados atendidos sobre los asignados al Cuerpo de los Agentes de Movilidad.  | <b>100</b>    | 100    | <b>100</b>    | 100    | <b>100</b>    | 100    |
| Porcentaje de situaciones imprevistas atendidas por el Cuerpo de Agentes de Movilidad sobre las identificadas.   | <b>100</b>    | 100    | <b>100</b>    | 100    | <b>100</b>    | 100    |
| Tiempo medio de respuesta del Cuerpo de Agentes de Movilidad en situaciones imprevistas.   | <b>15:00</b>  | 06:00  | <b>15:00</b>  | 05:00  | <b>15:00</b>  | 03:00  |
| <b>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.</b>   |               |        |               |        |               |        |
| Vehículos mal estacionados retirados por el Cuerpo de Agentes de Movilidad.  | <b>20.000</b> | 20.377 | <b>20.000</b> | 14.926 | <b>20.000</b> | 18.113 |
| <b>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 homos y ruidos, así como utilizar vehículos de bajo poder contaminante (bicicletas, motos de baja cilindrada, vehículos de alta ocupación).</b>   |               |        |               |        |               |        |
| Expedientes iniciados por posibles excesos de emisiones contaminantes (ruidos o humos) por el Cuerpo de Agentes de Movilidad.  | <b>N.D.</b>   | 123    | <b>N.D.</b>   | 103    | <b>100</b>    | 72     |
| Patrullas de vigilancia del Cuerpo de Agentes de Movilidad.  | <b>25</b>     | 24     | <b>25</b>     | 25     | <b>25</b>     | 25     |
| Porcentaje de Agentes de Movilidad que se desplazan a pie o en bicicleta.  | <b>8</b>      | 12,75  | <b>8</b>      | 13,56  | <b>8</b>      | 13,20  |
| Porcentaje de vehículos de bajo poder contaminante utilizados por el Cuerpo de Agentes de Movilidad.   | <b>95</b>     | 97,97  | <b>95</b>     | 97,32  | <b>95</b>     | 97,32  |
| Vehículos denunciados por no pasar la ITV con retirada del Permiso de Circuación, por el Cuerpo de Agentes de Movilidad.   | <b>N.D</b>    | 6.170  | <b>N.D</b>    | 4.012  | <b>6.900</b>  | 4.852  |
| <b>Compromiso 6.- Recibir una formación continua, especializada y de perfeccionamiento, que les permita actualizar sus conocimientos para el adecuado desempeño de sus funciones.</b>  |               |        |               |        |               |        |



|   | 2008          |        | 2009          |        | 2010          |        |
|---|---------------|--------|---------------|--------|---------------|--------|
|   | Estándar      | Dato   | Estándar      | Dato   | Estándar      | Dato   |
| Cursos impartidos al Cuerpo de Agentes de Movilidad.  | <b>20</b>     | 61     | <b>20</b>     | 40     | <b>12</b>     | 27     |
| Horas de formación ofertadas al Cuerpo de Agentes de Movilidad.   | <b>2.000</b>  | 31.414 | <b>2.000</b>  | 54.018 | <b>22.000</b> | 24.442 |
| Porcentaje de Agentes de Movilidad que reciben formación al año.  | <b>40</b>     | 43,21  | <b>40</b>     | 232,77 | <b>100</b>    | 153,89 |
| <b>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.</b>   |               |        |               |        |               |        |
| Accidentes de tráfico atendidos por el Cuerpo de Agentes de Movilidad.  | <b>N.D.</b>   | 749    | <b>N.D.</b>   | 429    | <b>400</b>    | 454    |
| Quejas o reclamaciones recibidas en relación al número total de accidentes atendidos por el Cuerpo de Agentes de Movilidad.   | <b>0</b>      | 0      | <b>0</b>      | 1      | <b>0</b>      | 0      |
| Tiempo medio de llegada al lugar del siniestro desde que tengan conocimiento los Agentes de Movilidad.(minutos)   | <b>15:00</b>  | 00:00  | <b>15:00</b>  | 00:00  | <b>15:00</b>  | 00:00  |
| <b>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.</b> |               |        |               |        |               |        |
| Campañas de seguridad vial en las que participa el Cuerpo de Agentes de Movilidad.  | <b>N.D.</b>   | 24     | <b>N.D.</b>   | 13     | <b>10</b>     | 8      |
| Denuncias de radar en zonas de alta ocupación peatonal (Cuerpo de Agentes de Movilidad).  | <b>1.200</b>  | 1.833  | <b>1.200</b>  | 946    | <b>1.200</b>  | 743    |
| Patrullas de vigilancia de la seguridad vial del Cuerpo de Agentes de Movilidad.  | <b>25</b>     | 24     | <b>25</b>     | 25     | <b>25</b>     | 25     |
| Porcentaje de centros escolares en los que se ha analizado el riesgo para la seguridad vial por el Cuerpo de Agentes de Movilidad.  | <b>N.D.</b>   | 21,14  | <b>N.D.</b>   | 16,71  | <b>14</b>     | 17,14  |
| Radares móviles utilizados en las proximidades de centros escolares y zonas de alta ocupación peatonal por el Cuerpo de Agentes de Movilidad.   | <b>3</b>      | 3      | <b>3</b>      | 3      | <b>3</b>      | 3      |
| <b>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.</b>                                |               |        |               |        |               |        |
| Controles a taxis realizados por el Cuerpo de Agentes de Movilidad con denuncia.  | <b>100</b>    | 542    | <b>100</b>    | 613    | <b>550</b>    | 60     |
| Controles a taxis realizados por el Cuerpo de Agentes de Movilidad sin denuncia.  | <b>340</b>    | 784    | <b>340</b>    | 2.028  | <b>790</b>    | 466    |
| Denuncias a vehículos por los Agentes de Movilidad por circular o estacionar en carriles o paradas destinadas al transporte.  | <b>3.600</b>  | 5.718  | <b>5.800</b>  | 5.911  | <b>5.800</b>  | 2.269  |
| Denuncias a vehículos por los Agentes de Movilidad por estacionar en espacios destinados a la carga y descarga.   | <b>31.000</b> | 32.634 | <b>31.000</b> | 16.358 | <b>31.000</b> | 9.268  |

|  | 2008        |       | 2009        |      | 2010       |      |
|--|-------------|-------|-------------|------|------------|------|
|  | Estándar    | Dato  | Estándar    | Dato | Estándar   | Dato |
| Patrullas de vigilancia y control del transporte del Cuerpo de Agentes de Movilidad.   | <b>25</b>   | 24    | <b>25</b>   | 25   | <b>25</b>  | 25   |
| <b>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.</b>  |             |       |             |      |            |      |
| Porcentaje de Agentes de Movilidad (operativos) que disponen de equipos individuales de transmisión.   | <b>100</b>  | 100   | <b>100</b>  | 100  | <b>100</b> | 100  |
| Porcentaje de Agentes de Movilidad (operativos) que disponen de PDA.   | <b>100</b>  | 100   | <b>100</b>  | 100  | <b>100</b> | 100  |
| Radares móviles utilizados por el Cuerpo de Agentes de Movilidad.  | <b>3</b>    | 3     | <b>3</b>    | 3    | <b>3</b>   | 3    |
| <b>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.</b> |             |       |             |      |            |      |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Cuerpo de Agentes de Movilidad contestadas en 15 días o menos.  | <b>N.D.</b> | 48,20 | <b>N.D.</b> | 52   | <b>50</b>  | 44   |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Cuerpo de Agentes de Movilidad contestadas entre 16 días y 3 meses.   | <b>N.D.</b> | 46,02 | <b>N.D.</b> | 48   | <b>50</b>  | 56   |
| Sugerencias y reclamaciones tramitadas relativas al Cuerpo de Agentes de Movilidad.  | <b>N.D.</b> | 176   | <b>N.D.</b> | 157  | <b>160</b> | 149  |

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

## Relación con la Ciudadanía

La especial incidencia que el Área de Acción “Relación con la Ciudadanía” y sus dos subáreas la Participación Ciudadana y la Atención al Ciudadano tienen en la ciudadanía, hacen que sean cuatro las Cartas de Servicios aprobadas hasta la fecha: la **Carta de Servicios del Teléfono 010 – Línea Madrid**, aprobada el 18 de mayo de 2006, la **Carta de Servicios de Fomento del Asociacionismo**, aprobada el 20 de julio de 2006, la **Carta de Servicios de las OACs – Línea Madrid** aprobada el 24 de mayo de 2007 y la **Carta de Servicios del Portal Web Municipal -Línea Madrid**, aprobada en septiembre de 2010.

### Carta de Servicios del Teléfono 010 Línea Madrid

Fecha Aprobación: 18 de mayo de 2006  
 Fecha Evaluación 2010: 29 de marzo de 2011  
 Actualización: junio de 2011

El Ayuntamiento de Madrid comprometido con la calidad de sus servicios de atención al ciudadano no sólo crea Línea Madrid sino que además aprueba ya en 2006 la Carta de Servicios del Teléfono 010 Línea Madrid. Esta carta ha sido evaluada en tres ocasiones.

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

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

|  | 2007      |       | 2008      |       | 2009      |       | 2010      |       |
|--|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
|  | Estándar  | Dato  | Estándar  | Dato  | Estándar  | Dato  | Estándar  | Dato  |
| <b>Compromiso I.- 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%.</b> |           |       |           |       |           |       |           |       |
| Porcentaje de respuestas positivas y mejorables facilitadas por el Teléfono 010.   | <b>92</b> | 91,30 | <b>92</b> | 96    | <b>92</b> | 94,20 | <b>93</b> | 96,70 |
| Porcentaje de usuarios que consideran útil la información recibida / gestión realizada por el Teléfono 010.  | <b>92</b> | 93    | <b>92</b> | 93,50 | <b>92</b> | 94    | <b>93</b> | 95,80 |
| Porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio prestado por el Teléfono 010.   | <b>92</b> | 95    | <b>92</b> | 97    | <b>92</b> | 96,70 | <b>93</b> | 97,90 |
| Porcentaje de usuarios satisfechos con la información facilitada por el Teléfono 010.  | <b>92</b> | 94,50 | <b>92</b> | 95    | <b>92</b> | 95,50 | <b>93</b> | 96,30 |

|  | 2007     |        | 2008     |       | 2009     |       | 2010     |        |
|--|----------|--------|----------|-------|----------|-------|----------|--------|
|  | Estándar | Dato   | Estándar | Dato  | Estándar | Dato  | Estándar | Dato   |
| <b>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.</b>   |          |        |          |       |          |       |          |        |
| Porcentaje de llamadas diferidas respondidas en menos de 48 horas por el Teléfono 010.   | 100      | 100    | 100      | 100   | 100      | 98,60 | 100      | 100    |
| <b>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 y que la valoración ciudadana del parámetro comunicación del personal de atención telefónica sea igual o superior a 4 en una escala de 1 a 5.</b>  |          |        |          |       |          |       |          |        |
| Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido en el Teléfono 010.   | 92       | 99     | 92       | 99    | 92       | 99,40 | 92       | 99,10  |
| Valoración ciudadana del parámetro comunicación de los operadores del Teléfono 010.  | 4        | 4,37   | 4        | 4     | 4        | 4,80  | 4        | D.N.C. |
| <b>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.</b>   |          |        |          |       |          |       |          |        |
| Horas de formación continua recibidas por los operadores del Teléfono 010.   | 20       | 22,35  | 20       | 23,50 | 20       | 49    | 20       | 56,12  |
| Horas de formación inicial recibidas por los operadores del Teléfono 010.  | 100      | 104,50 | 100      | 104   | 100      | 112   | 100      | 115    |
| <b>Compromiso 5.- Al menos el 85% de las llamadas realizadas se atenderán en el primer intento, sin necesidad de volver a marcar.</b>  |          |        |          |       |          |       |          |        |
| Porcentaje de llamadas atendidas sobre las recibidas en el Teléfono 010.   | 85       | 88,70  | 85       | 89,60 | 85       | 88,40 | 85       | 90,40  |
| <b>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.</b>  |          |        |          |       |          |       |          |        |
| 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 | 20       | 19,30  |
| <b>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.</b>   |          |        |          |       |          |       |          |        |
| Porcentaje de usuarios satisfechos con el tiempo de espera para ser atendidos por el Teléfono 010.   | 80       | 89,50  | 92       | 91,50 | 80       | 99    | 80       | 96,40  |
| <b>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.</b> |          |        |          |       |          |       |          |        |

|  | 2007     |       | 2008     |      | 2009     |       | 2010     |       |
|--|----------|-------|----------|------|----------|-------|----------|-------|
|  | Estándar | Dato  | Estándar | Dato | Estándar | Dato  | Estándar | Dato  |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por el Teléfono 010.                        | I        | 0,08  | I        | 1,06 | I        | 0,02  | I        | 0,02  |
| 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       | 90,90 | 90       | 92,10 |
| 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       | 9,10  | 10       | 7,90  |

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

### Carta de Servicios de Fomento del Asociacionismo

Fecha Aprobación: 20 de julio de 2006

Fecha Evaluación: 18 de marzo de 2011

Actualización: junio de 2011

El modelo de **participación ciudadana** de la Ciudad de Madrid se plantea como uno de sus objetivos principales el fomento del asociacionismo por eso, la Carta de los Servicios de Fomento del Asociacionismo surge con el propósito de informar a la ciudadanía y al movimiento asociativo de Madrid del conjunto de servicios que el Ayuntamiento les ofrece para hacer efectiva su participación.

**Estos servicios son:** el servicio de Registro de Entidades Ciudadanas en el que estarán inscritas todas aquellas que tengan sede social en Madrid y que desarrollen actividades en la Ciudad; el servicio de apoyo financiero a los proyectos y actividades de las Entidades Ciudadanas; el servicio de recursos asociativos a través del cual se ponen a su disposición medios que les ayudan a mejorar en sus actividades y proyecto asociativo (información y asesoramiento general, asesoramiento legal y fiscal gratuito, biblioteca, ...); el servicio de formación y capacitación de sus dirigentes y sus socios, en una línea de mejora continua para la realización de sus actividades; y el servicio de promoción de las actividades asociativas con el que se les apoya en sus actividades de participación y difusión: ferias y muestras de Asociaciones, encuentros, foros, ...

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

|   | 2007     |      | 2008     |      | 2009     |      | 2010     |      |
|---|----------|------|----------|------|----------|------|----------|------|
|   | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| <b>Compromiso I.- 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.</b> |          |      |          |      |          |      |          |      |

|   | 2007       |        | 2008      |        | 2009       |       | 2010       |       |
|---|------------|--------|-----------|--------|------------|-------|------------|-------|
|   | Estándar   | Dato   | Estándar  | Dato   | Estándar   | Dato  | Estándar   | Dato  |
| Porcentaje de comunicaciones telemáticas realizadas en relación con el nº de entidades solicitantes de inscripción que facilitan dirección de correo electrónico.   | -          | -      | -         | -      | 100        | 100   | 100        | 100   |
| Porcentaje de procedimientos terminados en 10 días, en relación con el nº de solicitudes efectuadas que presenten correctamente la documentación.   | -          | -      | -         | -      | 100        | 67    | 100        | 69,42 |
| <b>NUEVOS INDICADORES EVALUACIÓN 2010</b>   |            |        |           |        |            |       |            |       |
| I.1. Porcentaje de solicitudes de inscripción en el Registro de Entidades Ciudadanas resueltas en el plazo máximo de diez días hábiles.   |            |        |           |        |            |       |            |       |
| I.2. Porcentaje de inscripciones en el Registro de Entidades Ciudadanas comunicadas por vía telemática a las entidades solicitantes.  |            |        |           |        |            |       |            |       |
| <p><b>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 el mismo.</b></p> <p><b>NUEVA REDACCIÓN EVALUACIÓN 2010: Dar conocimiento del Servicio a aquellas Entidades inscritas en el Registro de la Comunidad de Madrid, que tengan sede en el Municipio de Madrid, con objeto de que se inscriban en el Registro Municipal.</b></p>  |            |        |           |        |            |       |            |       |
| Porcentaje de Entidades a las que se comunica la información, en relación con el nº de las facilitadas por el Registro de la Comunidad de Madrid.   | <b>N.D</b> | D.N.C. | <b>80</b> | 100    | <b>100</b> | 100   | <b>100</b> | 100   |
| <b>NUEVA REDACCIÓN EVALUACIÓN 2010</b> Porcentaje de entidades inscritas en el Registro de la Comunidad de Madrid a las que se facilita información para su inscripción en el Registro de Entidades Ciudadanas del Ayuntamiento de Madrid (Sº Fomento Asociacionismo).  |            |        |           |        |            |       |            |       |
| <p><b>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.</b></p> <p><b>NUEVA REDACCIÓN EVALUACIÓN 2010: 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. Se comunicará, de forma inmediata, la concesión de la utilidad pública municipal, por vía telemática, siempre que la entidad haya facilitado una dirección para la remisión de mensajes electrónicos.</b></p> |            |        |           |        |            |       |            |       |
| Porcentaje de solicitudes resueltas en el plazo de dos meses o inferior, que se hayan presentado con la documentación correcta y completa, en relación con el número de solicitudes efectuadas con la documentación correcta y completa (60%).  | -          | D.N.C. | -         | D.N.C. | <b>100</b> | 44,50 | <b>60</b>  | 70,37 |
| <b>NUEVA REDACCIÓN EVALUACIÓN 2010:</b> Porcentaje de solicitudes de entidades para ser declaradas de utilidad pública municipal resueltas en un plazo máximo de dos meses.   |            |        |           |        |            |       |            |       |

|  | 2007     |        | 2008     |        | 2009     |      | 2010     |        |
|--|----------|--------|----------|--------|----------|------|----------|--------|
|  | Estándar | Dato   | Estándar | Dato   | Estándar | Dato | Estándar | Dato   |
| <b>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.</b>  |          |        |          |        |          |      |          |        |
| Porcentaje de formularios enviados a las Entidades Ciudadanas a 31 de enero, sobre el total de entidades registradas.  | -        | D.N.C. | 100      | 100    | 100      | 100  | 100      | 100    |
| Porcentaje de renovaciones comunicadas respecto a las efectuadas.  | -        | D.N.C. | 100      | 100    | 100      | 100  | 100      | 100    |
| <b>NUEVA REDACCIÓN EVALUACIÓN 2010:</b> Porcentaje de entidades que renuevan su inscripción en el Registro de Entidades Ciudadanas a las que se comunica su renovación.<br>Porcentaje de entidades registradas a las que se envía formulario de renovación antes del 31 de enero de cada año.  |          |        |          |        |          |      |          |        |
| <b>Compromiso 5.- Efectuar la convocatoria pública anual de subvenciones dirigida a las Federaciones, Confederaciones o Uniones de Asociaciones inscritas y declaradas de utilidad pública municipal, en el Boletín de la Comunidad de Madrid en el primer trimestre del año y comunicarla además, individualmente, al día siguiente hábil de su publicación en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.</b>  |          |        |          |        |          |      |          |        |
| Entidades Ciudadanas que reciben información sobre la convocatoria de subvenciones del Sº de Fomento del Asociacionismo.<br><i>ELIMINADO EVALUACIÓN 2010</i>   | N.D      | 959    | N.D      | 39     | N.D      | 34   | N.D.     | D.N.C. |
| Porcentaje de Federaciones, Confederaciones o Uniones de Asociaciones de base que reciben la información, en relación a las Federaciones, Confederaciones o Uniones de Asociaciones de base a las que se ha enviado información.   | 100      | 100    | 100      | 100    | 100      | 100  | 100      | 100    |
| <b>NUEVA REDACCIÓN EVALUACIÓN 2010:</b> Porcentaje de Federaciones, Confederaciones o Uniones de Asociaciones de base que reciben información sobre la convocatoria de subvenciones.   |          |        |          |        |          |      |          |        |
| <b>Compromiso 6.- Informar de manera individualizada a las Federaciones, Confederaciones o Uniones de Asociaciones de base solicitantes de una subvención, cuando se interesen por el proceso de valoración de su solicitud y de la adjudicación de subvención.</b>  |          |        |          |        |          |      |          |        |
| Porcentaje de respuestas en relación con el nº de consultas efectuadas.  | N.D      | D.N.C. | N.D      | D.N.C. | 100      | 100  | 100      | 100    |
| <b>NUEVA REDACCIÓN EVALUACIÓN 2010:</b> Generalizar la utilización de las comunicaciones telemáticas para el procedimiento de Convocatoria pública de subvenciones, como adelanto de las notificaciones que fuera preciso realizar por vía ordinaria, siempre que se disponga de las direcciones electrónicas de las entidades.<br>Indicador asociado: Porcentaje de comunicaciones telemáticas remitidas con relación a la totalidad de las realizadas en el proceso, por vía ordinaria.. |          |        |          |        |          |      |          |        |
| <b>Compromiso 7.- Incrementar la cuantía del programa presupuestario destinado a subvenciones dirigidas a las Federaciones, Confederaciones o Uniones de Asociaciones, al menos, en el mismo porcentaje de incremento, que el Índice de Precios al Consumo del año en curso.</b>   |          |        |          |        |          |      |          |        |

|  | 2007     |        | 2008     |               | 2009     |       | 2010     |      |
|--|----------|--------|----------|---------------|----------|-------|----------|------|
|  | Estándar | Dato   | Estándar | Dato          | Estándar | Dato  | Estándar | Dato |
| Cuantía del incremento presupuestario en relación con el IPC del año en curso.   | 4,20     | 10,59  | 2,10     | 2,14          | 0,30     | 42,81 | N.D.     | 0    |
| <b>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.</b>   |          |        |          |               |          |       |          |      |
| Porcentaje de Federaciones, Confederaciones o Uniones de Asociaciones informadas antes de 30 de junio de cada año, en relación con las solicitudes concedidas.   | N.D.     | D.N.C. | N.D.     | D.N.C.        | 100      | 100   | 100      | 100  |
| <b>NUEVO EVALUACIÓN 2010:</b> Porcentaje de subvenciones concedidas comunicadas a las entidades solicitantes antes del 30 de junio de cada año.  |          |        |          |               |          |       |          |      |
| <b>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.</b><br><b>COMPROMISO ELIMINADO EVALUACIÓN 2010</b>  |          |        |          |               |          |       |          |      |
| Porcentaje de Entidades a las que se ofrece el servicio y la información sobre el mismo, antes de 31 de enero de cada año  | N.D.     | D.N.C. | N.D.     | D.N.C.        | 100      | 100   | 100      | 100  |
| <b>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.</b>  |          |        |          |               |          |       |          |      |
| Porcentaje de Entidades atendidas en relación con el número de las que solicitan el servicio   | 100      | 100    | 100      | 100           | 100      | 100   | 100      | 100  |
| Puntuación global media obtenida entre todas las encuestas recibidas entre la totalidad de las enviadas.   | -        | -      | -        | Nuevo en 2009 | 7,50     | 9,84  | 7,50     | 9,63 |
| <b>NUEVA REDACCIÓN EVALUACIÓN 2010:</b> Porcentaje de Entidades Ciudadanas que reciben orientación y asesoramiento integral respecto a las que lo solicitan.<br>Valoración media del servicio de orientación y asesoramiento integral realizada por las entidades usuarias. (Servicio de Fomento del Asociacionismo).  |          |        |          |               |          |       |          |      |
| <b>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.</b><br><b>NUEVA REDACCIÓN EVALUACIÓN 2010:</b> Facilitar a todas las entidades inscritas en el Registro Municipal de Entidades Ciudadanas, siempre que así lo soliciten, un enlace en la página Web <a href="http://www.madridparticipa.es">www.madridparticipa.es</a> para el acceso directo a sus páginas Web. El enlace se realizará en el plazo de quince días naturales desde que cursen su solicitud. |          |        |          |               |          |       |          |      |



|   | 2007        |        | 2008        |               | 2009        |       | 2010        |       |
|---|-------------|--------|-------------|---------------|-------------|-------|-------------|-------|
|   | Estándar    | Dato   | Estándar    | Dato          | Estándar    | Dato  | Estándar    | Dato  |
| Porcentaje de Entidades Ciudadanas que acceden a este servicio, en un plazo de quince días desde la solicitud, en relación con los solicitantes   | <b>100</b>  | 100    | <b>100</b>  | 100           | <b>100</b>  | 100   | <b>100</b>  | 100   |
| <b>NUEVA REDACCIÓN EVALUACIÓN 2010:</b> Porcentaje de Entidades Ciudadanas a las que se facilita un enlace a la página Web <a href="http://www.madridparticipa.es">www.madridparticipa.es</a> , en un plazo máximo de quince días naturales (S° Fomento Asociacionismo).  |             |        |             |               |             |       |             |       |
| <b>Compromiso 12.- Realizar un estudio de necesidades formativas de las Entidades Ciudadanas a través de una Encuesta, consultando a todas las Entidades inscritas en el Registro de Entidades Ciudadanas del Ayuntamiento de Madrid.</b>   |             |        |             |               |             |       |             |       |
| Entidades consultadas sobre sus necesidades formativas.   | <b>N.D.</b> | 226    | <b>N.D.</b> | 254           | <b>N.D.</b> | 1.510 | <b>N.D.</b> | 1.618 |
| <b>Compromiso 13.- Informar con una antelación mínima de un mes, mediante correo postal y/o electrónico y publicación en la página web <a href="http://www.madridparticipa.es">www.madridparticipa.es</a> a todas las Entidades inscritas en el Registro de Entidades Ciudadanas del Ayuntamiento sobre cada una de las acciones formativas que organiza a lo largo del año el Ayuntamiento de Madrid para las Entidades Ciudadanas.</b><br><b>NUEVO ESTANDAR EVALUACIÓN 2010:</b> de un mes se pasa a 15 días. |             |        |             |               |             |       |             |       |
| Porcentaje de comunicaciones realizadas dentro del plazo establecido sobre el total de asociaciones registradas. <b>ELIMINADO EVALUACIÓN 2010</b>   | -           | D.N.C. | -           | D.N.C.        | <b>100</b>  | 100   | <b>100</b>  | 100   |
| <b>NUEVO EVALUACIÓN 2010:</b> Porcentaje de Entidades Ciudadanas informadas, dentro del plazo establecido, de las acciones formativas organizadas por el Ayuntamiento de Madrid.  |             |        |             |               |             |       |             |       |
| <b>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.</b><br><b>NUEVO ESTANDAR EVALUACIÓN 2010:</b> de 7 acciones se pasa a 10 días.                                 |             |        |             |               |             |       |             |       |
| Acciones formativas impartidas a las Entidades Ciudadanas (S° Fomento Asociacionismo).  | <b>9</b>    | 7      | <b>9</b>    | 8             | <b>7</b>    | 5     | <b>7</b>    | 13    |
| Puntuación global media obtenida entre todas los cuestionarios cumplimentados por los asistentes a las acciones formativas.   | <b>N.D.</b> | 7,08   | <b>N.D.</b> | 7,10          | <b>7,50</b> | 7,60  | <b>7,50</b> | 7,34  |
| <b>NUEVA REDACCIÓN EVALUACIÓN 2010:</b> Valoración media global de las acciones formativas realizada por las entidades asistentes   |             |        |             |               |             |       |             |       |
| <b>Compromiso 15.- Ofertar, al menos, 375 plazas anuales para la formación de Entidades Ciudadanas.</b>   |             |        |             |               |             |       |             |       |
| Plazas ofertadas por el Ayuntamiento de Madrid para la formación de Entidades Ciudadanas (S° Fomento Asociacionismo).   | -           | -      | -           | Nuevo en 2009 | <b>375</b>  | 299   | <b>375</b>  | 452   |
| <b>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.</b>  |             |        |             |               |             |       |             |       |

|  | 2007     |      | 2008     |      | 2009     |      | 2010     |       |
|--|----------|------|----------|------|----------|------|----------|-------|
|  | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato  |
| Actuaciones realizadas para promover el encuentro entre las Asociaciones y fomentar el asociacionismo entre la ciudadanía.   | N.D.     | 1    | N.D.     | 0    | 1        | 2    | 1        | 1     |
| <b>NUEVA REDACCIÓN EVALUACIÓN 2010:</b> Actividades de encuentro entre Entidades Ciudadanas organizadas por el Ayuntamiento de Madrid.   |          |      |          |      |          |      |          |       |
| <b>En relación con el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid los indicadores del cumplimiento de los compromisos son los que se señalan a continuación:</b>   |          |      |          |      |          |      |          |       |
| <b>NUEVA REDACCIÓN EVALUACIÓN 2010: 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 todas las sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados en 15 días o menos. De no ser así, serán contestadas en menos de 3 meses.</b> |          |      |          |      |          |      |          |       |
| Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados (nº).   | N.D.     | 4    | N.D.     | 12   | N.D.     | 8    | N.D.     | 9     |
| Sugerencias y reclamaciones relativas al Sº de Fomento del Asociacionismo contestadas en 15 días o menos (porcentaje).   | N.D.     | 20   | 50       | 45   | 50       | 60   | 50       | 66,67 |
| Sugerencias y reclamaciones relativas al Sº de Fomento del Asociacionismo contestadas en más de 15 días y menos de 3 meses tramitadas en relación al servicio prestado (porcentaje).   | N.D.     | 80   | 50       | 55   | 50       | 40   | 50       | 33,33 |

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

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

Fecha Aprobación: 24 de mayo de 2007

Fecha Evaluación 2010: 29 de marzo de 2011

Actualización: junio de 2011

La Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano presta, entre otros, el servicio de atención al ciudadano en las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid.

Estas Oficinas ofrecen a los ciudadanos un amplio abanico de **servicios**, entre ellos: suministrar información general e información urbanística, facilitar impresos, realizar funciones de registro, 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:

|  | 2007     |       | 2008     |       | 2009     |       | 2010     |       |
|--|----------|-------|----------|-------|----------|-------|----------|-------|
|  | Estándar | Dato  | Estándar | Dato  | Estándar | Dato  | Estándar | Dato  |
| <p><b>Compromiso 1.- Las Oficinas de Atención al Ciudadano se comprometen a prestar un servicio global de calidad, logrando que mas 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 7,5 puntos. Con carácter anual se realizará un estudio para medir el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios recibidos en las Oficinas de Atención al Ciudadano; dicho estudio servirá asimismo para evaluar el cumplimiento de los compromisos adquiridos.</b></p> |          |       |          |       |          |       |          |       |
| Valoración ciudadana de las OACs Línea Madrid.   | 7        | 7,94  | 7        | 8,81  | 7        | 8,70  | 7        | 8,86  |
| <p><b>Compromiso 2.- Las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid contarán con unas instalaciones adecuadas al servicio que se presta, sin barreras arquitectónicas para su acceso en ninguna de ellas y con un alto grado de funcionalidad, confort, orden y limpieza. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 7,5 puntos.</b></p>   |          |       |          |       |          |       |          |       |
| 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  | 7        | 8,99  |
| <p><b>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.</b></p>   |          |       |          |       |          |       |          |       |
| 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  | 7,50     | 8,97  |
| <p><b>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.</b></p>  |          |       |          |       |          |       |          |       |
| 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  | 8        | 9,09  |
| <p><b>Compromiso 5.- En las Oficinas de Atención al Ciudadano se impartirá un tiempo medio de formación a todo su personal, de al menos, 25 horas anuales.</b></p>   |          |       |          |       |          |       |          |       |
| Promedio de horas de formación del personal de las OACs Línea Madrid.  | 20       | 25,50 | 20       | 34,83 | 20       | 26,70 | 20       | 48,46 |
| <p><b>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.</b></p>   |          |       |          |       |          |       |          |       |
| Valoración media de los usuarios de la amabilidad y trato en las OACs Línea Madrid.  | 8        | 8,23  | 8        | 8,72  | 8        | 9,03  | 8        | 9,14  |

|  | 2007     |       | 2008     |       | 2009     |               | 2010     |       |
|--|----------|-------|----------|-------|----------|---------------|----------|-------|
|  | Estándar | Dato  | Estándar | Dato  | Estándar | Dato          | Estándar | Dato  |
| <p><b>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.</b></p>  |          |       |          |       |          |               |          |       |
| 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          | 8        | 9,12  |
| Valoración media de los usuarios del entendimiento de la información en las OACs Línea Madrid.   | 8        | 8,08  | 8        | 8,96  | 8        | 9,05          | 8        | 8,96  |
| <p><b>Compromiso 8.- Las Oficinas de Atención al Ciudadano prestarán su servicio a los ciudadanos en un horario continuado de mañana y tarde (de 9 a 17 horas) de lunes a jueves (viernes y mes de agosto de 9 a 14 horas). En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 7,5 puntos.</b></p> |          |       |          |       |          |               |          |       |
| 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          | 7,50     | 8,75  |
| <p><b>Compromiso 9.- En las Oficinas de Atención al Ciudadano se prestará una atención individualizada y personalizada, ofreciendo atención en inglés, francés y lenguaje de los signos en todas las Oficinas, así como en otros idiomas en los Distritos donde fuese necesario, y al menos, en el 50 % de ellas.</b></p>  |          |       |          |       |          |               |          |       |
| Porcentaje de OACs Línea Madrid que atienden en inglés, francés y lenguaje de los signos.  | 100      | 100   | 100      | 100   | 100      | 100           | 100      | 100   |
| Porcentaje de OACs Línea Madrid que atienden en otros idiomas.   |          |       |          |       |          | Nuevo en 2010 |          | 30,43 |
| <p><b>Compromiso 10.- En las Oficinas de Atención al Ciudadano se atenderán a más del 75 % de los ciudadanos en un tiempo máximo de espera de 10 minutos. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos.</b></p>   |          |       |          |       |          |               |          |       |
| Porcentaje de ciudadanos atendidos en 10 minutos o menos en las OACs Línea Madrid.   | 50       | 66,54 | 70       | 88,76 | 70       | 70,66         | 70       | 88,25 |
| 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          | 8        | 8,79  |
| <p><b>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.</b></p>  |          |       |          |       |          |               |          |       |
| Valoración media de los usuarios del tiempo total empleado en  | 7        | 7,82  | 8        | 8,72  | 8        | 8,91          | 8        | 8,90  |

|  | 2007        |      | 2008        |      | 2009        |       | 2010        |       |
|--|-------------|------|-------------|------|-------------|-------|-------------|-------|
|  | Estándar    | Dato | Estándar    | Dato | Estándar    | Dato  | Estándar    | Dato  |
| realizar la gestión en las OACs<br>Línea Madrid.   |             |      |             |      |             |       |             |       |
| <p><b>Compromiso 12.- En las Oficinas de Atención al Ciudadano se prestará un servicio eficaz, suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 7,5 puntos.</b></p>  |             |      |             |      |             |       |             |       |
| Valoración media de los usuarios sobre el resultado final de la gestión realizada en las OACs Línea Madrid.  | <b>7,50</b> | 7,98 | <b>7,50</b> | 8,89 | <b>7,50</b> | 8,75  | <b>7,50</b> | 8,98  |
| Valoración media de los usuarios sobre la claridad y eficacia de la información facilitada por las OACs Línea Madrid. <i>Nuevo Evaluación 2008</i>   | -           | -    | <b>7,50</b> | 8,86 | <b>7,50</b> | 8,59  | <b>7,50</b> | 8,90  |
| <p><b>Compromiso 13.- En las Oficinas de Atención al Ciudadano se atenderá a los ciudadanos proporcionando respuestas coherentes, seguras y confiables a las consultas realizadas. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 7,5 puntos.</b></p>  |             |      |             |      |             |       |             |       |
| Valoración media de los usuarios de la coherencia de la información facilitada por las OACs Línea Madrid.  | <b>7,50</b> | 8,17 | <b>7,50</b> | 8,88 | <b>7,50</b> | 8,73  | <b>7,50</b> | 9     |
| <p><b>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. El 60% de las Sugerencias y Reclamaciones tramitadas en relación a los Servicios prestados por las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid, se contestarán en 15 días o menos, el resto en un período no superior a 3 meses.</b></p> |             |      |             |      |             |       |             |       |
| Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por las OACs Línea Madrid. <i>Nuevo Evaluac 2008</i>  | -           | -    | -           | -    | <b>N.D.</b> | 779   | <b>N.D.</b> | 548   |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por las OACs Línea Madrid contestadas en 15 días o menos. <i>Nuevo Evaluac 2008</i>  | -           | -    | -           | -    | <b>50</b>   | 40,40 | <b>N.D.</b> | 88,30 |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por las OACs Línea Madrid contestadas entre 16 días y 3 meses. <i>Nuevo Evaluac 2008</i>   | -           | -    | -           | -    | <b>50</b>   | 59,50 | -           | -     |

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

## Carta de Servicios del Portal Web Municipal Línea Madrid

Fecha Aprobación: 9 de septiembre de 2010

Actualización: junio de 2011

La **Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano** a través de la Subdirección General de Atención al Ciudadano, y con apoyo de la Subdirección General de Administración Electrónica, presta el servicio de atención telemática a través de Internet ofreciendo a la ciudadanía información general y permitiendo la realización de gestiones y trámites municipales de una manera ágil y cómoda y sin necesidad de desplazamiento.

El portal web municipal ofrece los siguientes **servicios**: Información general suministrando información de interés general del Ayuntamiento, de los servicios municipales y de la Ciudad de Madrid, la realización de gestiones y trámites municipales, facilita un catálogo de las gestiones y trámites municipales así como la información necesaria para la realización de las mismas, participación ciudadana facilitando la interacción de los ciudadanos/as con la organización municipal, conociendo su opinión a través de las diferentes formas de comunicación habilitados para tal fin.

Los **compromisos de calidad** relativos a los servicios y sus indicadores asociados son:

1. Ofrecer un **servicio eficaz y de calidad**, de manera que se alcance un porcentaje de ciudadanos “satisfechos” o “muy satisfechos” con el servicio igual o superior al 75%.

Indicador asociado:

I.1. Porcentaje de usuarios “satisfechos” o “muy satisfechos” globalmente con el servicio

2. Ofrecer un **servicio útil**, suministrando **información de interés** y permitiendo la realización de gestiones y trámites administrativos a los usuarios, de manera que al menos el 70% de los ciudadanos valoren satisfactoriamente la utilidad del mismo.

Indicador asociado:

2.1. Porcentaje de usuarios que consideran “útil” o “muy útil” el servicio en relación con el total de encuestados.

3. Ofrecer una **información actualizada** del Ayuntamiento, de los servicios municipales y de la Ciudad de Madrid.

Indicador asociado:

3.1. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones recibidas relativas a la actualización de los contenidos respecto de número total de contenidos del Portal Web Municipal.

4. Contar con las medidas necesarias para que la información pueda ser **accesible** a todos los ciudadanos, con independencia de las limitaciones debidas a discapacidad, edad avanzada u otras causas, de acuerdo con los criterios de accesibilidad generalmente reconocidos.

Indicador asociado:

4.1. Cumplimiento de los requisitos de accesibilidad de los contenidos de Nivel Doble-A de las directrices de accesibilidad para el contenido web 1.0 del W3C-WAI I.

5. Contar con la información disponible para sus usuarios/as en todo momento, garantizando un nivel de **disponibilidad** del servicio del 95%.

Indicador asociado:

5.1 Nivel de disponibilidad mensual del Portal Web Municipal.

6. 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.

Indicadores asociados:

6.1 Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por el Portal Web Municipal.

6.2 Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas en 15 días o menos, respecto del total de sugerencias y reclamaciones en relación a los servicios prestados por el Portal Web Municipal.

6.3 Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas en más de 15 días y menos de 3 meses, respecto del total de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por el Portal Web Municipal.

---

<sup>1</sup> Las Pautas o Directrices de Accesibilidad al Contenido en la Web 1.0 en su nivel doble-A son establecidas por el W3C (Consortio de la World Wide Web) y constituyen uno de los estándares internacionales que define la Accesibilidad Web.

Por su parte, el W3C es una asociación internacional formada por diferentes organizaciones públicas y privadas que trabajan conjuntamente para desarrollar estándares con el fin de favorecer y difundir las buenas prácticas en el desarrollo Web.

## 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**, en 2009 la **Carta de Servicios de Salud Pública en materia de Protección Animal** (aprobada el 30 de abril) y en 2010 la **Carta de Servicios de Brotes y Alertas Alimentarias**.

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

Fecha Aprobación: 1 de junio de 2006

Fecha Evaluación 2010: 27 de abril 2011

Actualización: junio de 2011

**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:

|  | 2007     |      | 2008     |      | 2009     |      | 2010     |      |
|--|----------|------|----------|------|----------|------|----------|------|
|  | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| <b>Compromiso 1.- Los formularios para presentar sugerencias y reclamaciones son claros y comprensibles y estarán accesibles en la totalidad de los Centros de Madrid Salud, en el portal Web de Madrid Salud y en el teléfono 010; mostrando en el 90% de los casos un grado de satisfacción mayor o igual a 6.</b> |          |      |          |      |          |      |          |      |
| 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  |



|   | 2007     |      | 2008     |       | 2009     |       | 2010     |       |
|---|----------|------|----------|-------|----------|-------|----------|-------|
|   | Estándar | Dato | Estándar | Dato  | Estándar | Dato  | Estándar | Dato  |
| Porcentaje de usuarios que consideran claros y comprensibles los impresos de sugerencias y reclamaciones disponibles en los Centros de Madrid Salud.  | 90       | 94   | 90       | 94,75 | 90       | 73,58 | 90       | 92,80 |
| <b>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. Eliminado Evaluación 2010.</b>  |          |      |          |       |          |       |          |       |
| Porcentaje de reclamantes que solicitan asistencia en los Centros Madrid Salud para cumplimentar el impreso y la reciben. <i>Eliminado Evaluación 2010</i>  | 100      | 100  | 100      | 100   | 100      | 96,80 | 100      | 100   |
| Valoración ciudadana de la asistencia recibida en la cumplimentación de los impresos de sugerencias y reclamaciones de Madrid Salud<br><i>Eliminado Evaluación 2010</i>   | 6        | 5    | 6        | 7,95  | 6        | 6,58  | 6        | 7,01  |
| <b>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. Eliminado Evaluación 2010.</b>   |          |      |          |       |          |       |          |       |
| Porcentaje del personal con formación inicial en habilidades de comunicación en los Centros de Madrid Salud. <i>Eliminado Evaluación 2010</i>   | 90       | 90   | 90       | 90    | 90       | 90    | N.D.     | N.D.  |
| Valoración ciudadana de la amabilidad y cortesía recibida del personal de atención al público de Madrid Salud. <i>Eliminado Evaluación 2010</i>   | 6        | 7    | 6        | 8     | 6        | 6,58  | 6        | 8,05  |
| Valoración ciudadana de la claridad y comprensibilidad del lenguaje utilizado por el personal de atención al público de Madrid Salud.<br><i>Eliminado Evaluación 2010</i>   | 6        | 7,90 | 6        | 8     | 6        | 6,60  | 6        | 7,80  |
| <b>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. Eliminado Evaluación 2010.</b>  |          |      |          |       |          |       |          |       |
| Valoración ciudadana de la contestación de las sugerencias y reclamaciones emitidas por Madrid Salud. <i>Eliminado Evaluación 2010</i>  | 6        | 6,50 | 6        | 7,25  | 6        | 6,25  | 6        | 7,15  |
| <b>Compromiso 5.- El 80% de las sugerencias y reclamaciones se contestarán en un plazo inferior a 15 días. El 10% de las sugerencias y reclamaciones se contestarán entre 16 y 30 días. El 10% de las sugerencias y reclamaciones se contestarán entre 31 y 90 días. En ningún caso el plazo de contestación podrá ser superior a 3 meses, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid.</b> |          |      |          |       |          |       |          |       |

|  | 2007     |       | 2008     |       | 2009     |       | 2010     |       |
|--|----------|-------|----------|-------|----------|-------|----------|-------|
|  | Estándar | Dato  | Estándar | Dato  | Estándar | Dato  | Estándar | Dato  |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios de Madrid Salud contestadas en 15 días o menos.  | 80       | 89    | 80       | 87,83 | 80       | 82,24 | 80       | 93,06 |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios de Madrid Salud contestadas en más de 15 días y menos de 30.   | 10       | 6,60  | 10       | 9,44  | 10       | 11,98 | 10       | 6,11  |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios de Madrid Salud contestadas en más de 30 días y menos de 3 meses.  | 10       | 4,20  | 10       | 2,68  | 10       | 5,22  | 10       | 0,82  |
| Tiempo medio de contestación desde que llega la sugerencia o reclamación a la Oficina de Atención al Ciudadano de Madrid Salud (Días).   | 6        | 5,10  | 6        | 6,04  | 6        | 6,30  | 6        | 4,58  |
| <p><b>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.</b></p> |          |       |          |       |          |       |          |       |
| 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   |
| <p><b>Compromiso 7.- Los/as ciudadanos/as que utilizan el servicio de sugerencias y reclamaciones de Madrid Salud lo valorarán, mostrando en el 80% de los casos un grado satisfacción igual o superior a 6.</b></p>   |          |       |          |       |          |       |          |       |
| Porcentaje de ciudadanos/as que utilizan el servicio de sugerencias y reclamaciones de Madrid Salud que muestran un grado de satisfacción igual o superior a 6.  | 85       | 83,20 | 85       | 87,70 | 85       | 84,50 | 85       | 81,60 |
| <p><b>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.</b></p>   |          |       |          |       |          |       |          |       |
| Sugerencias y reclamaciones tramitadas relativas al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud.   | 0        | 0     | 0        | 0     | 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     | 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     | 0        | 0     | 0        | 0     |

D.N.C. Datos no cargados N.D. No determinado

## Carta de Servicios del Instituto de Adicciones

Fecha Aprobación: 8 de febrero de 2007  
 Fecha Evaluación 2010: 22 de marzo de 2011  
 Actualización: junio de 2011

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

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

|   | 2007        |       | 2008        |       | 2009        |       | 2010        |       |
|---|-------------|-------|-------------|-------|-------------|-------|-------------|-------|
|   | Estándar    | Dato  | Estándar    | Dato  | Estándar    | Dato  | Estándar    | Dato  |
| <b>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.</b> |             |       |             |       |             |       |             |       |
| Valoración otorgada por los usuarios a la comodidad de las instalaciones de los CADs.   | <b>6,60</b> | 7     | <b>6,50</b> | 7,80  | <b>6,50</b> | 7     | <b>6,50</b> | 7     |
| Instalaciones del Instituto de Adicciones que cumplen los criterios de habitabilidad y confort establecidos.  | <b>100</b>  | 100   | <b>100</b>  | 100   | <b>100</b>  | 100   | <b>100</b>  | 100   |
| Porcentaje de usuarios de los CADs satisfechos con la confidencialidad facilitada por las instalaciones.  | <b>80</b>   | 89,40 | <b>80</b>   | 97    | <b>90</b>   | 93,10 | <b>90</b>   | 93,10 |
| Porcentaje de usuarios de los CADs satisfechos con la comodidad de las instalaciones.   | <b>80</b>   | 94,50 | <b>80</b>   | 97,50 | <b>90</b>   | 94,30 | <b>90</b>   | 94,30 |
| Porcentaje de usuarios de los CADs satisfechos con la limpieza de las instalaciones.  | <b>80</b>   | 97,60 | <b>90</b>   | 98,10 | <b>90</b>   | 95,60 | <b>90</b>   | 95,60 |

|  | 2007        |        | 2008        |       | 2009        |       | 2010        |       |
|--|-------------|--------|-------------|-------|-------------|-------|-------------|-------|
|  | Estándar    | Dato   | Estándar    | Dato  | Estándar    | Dato  | Estándar    | Dato  |
| Valoración otorgada por los usuarios a la confidencialidad facilitada por las instalaciones de los CADs.   | <b>6,50</b> | 7,60   | <b>6,50</b> | 8,20  | <b>7</b>    | 7,40  | <b>7</b>    | 7,40  |
| Valoración otorgada por los usuarios a la limpieza de las instalaciones de los CADs.   | <b>6,50</b> | 7,40   | <b>6,60</b> | 8     | <b>7</b>    | 7,20  | <b>7</b>    | 7,20  |
| <p><b>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.</b></p> |             |        |             |       |             |       |             |       |
| Horas de formación continua a los profesionales de los CADs en aspectos de carácter técnico y/o de mejora de habilidades de comunicación y atención.   | <b>15</b>   | 16     | <b>15</b>   | 9,40  | <b>15</b>   | 27,60 | <b>15</b>   | 32,28 |
| Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido por parte del personal de los CADs.   | <b>70</b>   | 88,40  | <b>70</b>   | 97,50 | <b>90</b>   | 94,70 | <b>90</b>   | 94,70 |
| Valoración otorgada por los usuarios a la agilidad para resolver problemas por parte del personal de recepción de los CADs.  | <b>7</b>    | 6,60   | <b>7</b>    | 7,80  | <b>7</b>    | 7,40  | <b>7</b>    | 7,40  |
| Valoración otorgada por los usuarios a los enfermeros de los CADs acerca de sus conocimientos y capacidad para ayudarles en su proceso de recuperación.  | <b>N.D</b>  | D.N.C. | <b>7</b>    | 7,80  | <b>7</b>    | 7,40  | <b>7</b>    | 7,40  |
| Valoración otorgada por los usuarios a los médicos de los CADs acerca de sus conocimientos y capacidad para ayudarles en su proceso de recuperación.   | <b>7</b>    | 7,20   | <b>7</b>    | 7,80  | <b>7</b>    | 7,20  | <b>7</b>    | 7,20  |
| Valoración otorgada por los usuarios a los psicólogos de los CADs acerca de sus conocimientos y capacidad para ayudarles en su proceso de recuperación.  | <b>7</b>    | 7,40   | <b>7</b>    | 7,60  | <b>7</b>    | 7,40  | <b>7</b>    | 7,40  |
| 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.  | <b>N.D.</b> | D.N.C. | <b>7</b>    | 7,80  | <b>7</b>    | 7,40  | <b>7</b>    | 7,40  |
| Valoración otorgada por los usuarios a los trabajadores sociales de los CADs acerca de sus conocimientos y capacidad para ayudarles en su proceso de recuperación.   | <b>7</b>    | 7      | <b>7</b>    | 7,60  | <b>7</b>    | 7,20  | <b>7</b>    | 7,20  |
| Valoración otorgada por los usuarios al trato recibido por parte del personal de los CADs.   | <b>7</b>    | 7,60   | <b>7</b>    | 8     | <b>7,50</b> | 7,40  | <b>7,50</b> | 7,40  |

|  | 2007     |            | 2008     |       | 2009     |       | 2010     |       |
|--|----------|------------|----------|-------|----------|-------|----------|-------|
|  | Estándar | Dato       | Estándar | Dato  | Estándar | Dato  | Estándar | Dato  |
| <b>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.</b>                                       |          |            |          |       |          |       |          |       |
| Porcentaje de las solicitudes atendidas en plazo en cada centro o servicio de los CADs.  | 80       | 84,14      | 80       | 77,46 | 80       | 77,62 | 80       | 85,39 |
| Tiempo medio de espera del usuario/-a por servicio prestado, tras la acogida en los CADs (días).   | 10       | 9,68       | 10       | 10,60 | 10       | 10,21 | 10       | 7,53  |
| <b>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.</b> |          |            |          |       |          |       |          |       |
| Porcentaje de plantilla cubierta sobre la plantilla aprobada para los CADs.  | 95       | 94,84      | 95       | 95,60 | 95       | 95,70 | 95       | 96,48 |
| <b>Compromiso 5.- Desde los CADs se prestará un servicio global de calidad, logrando que al menos un 85% de los usuarios estén satisfechos con el servicios recibido.</b>  |          |            |          |       |          |       |          |       |
| Porcentaje de usuarios satisfechos globalmente con los CADs.   | N.D.     | D.N.C.     | 80       | 92,30 | 85       | 93,40 | 85       | 93,40 |
| <b>Compromiso 6.- A través de profesionales altamente cualificados, el Servicio de Prevención a Drogodependientes, PAD, atenderá de forma ágil, proporcionando una trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible, garantizando una atención individualizada y personalizada.</b>  |          |            |          |       |          |       |          |       |
| Porcentaje de usuarios satisfechos con la atención dispensada por los profesionales del Servicio de Prevención de Adicciones (PAD).  |          | Nuevo 2008 | 70       | 88    | 75       | 99,10 | 75       | 99,64 |
| Porcentaje de casos resueltos en el propio Servicio de Prevención de Adicciones (PAD)  |          | Nuevo 2008 | 70       | 82,50 | 80       | 90,30 | 82       | 98,68 |
| Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido en el Servicio de Prevención de Adicciones (PAD).   |          | Nuevo 2008 | 70       | 89    | 80       | 96    | 80       | 99,99 |
| <b>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.</b>  |          |            |          |       |          |       |          |       |
| Porcentaje de solicitudes atendidas en plazo sobre el total de las recibidas en el Servicio de Prevención de Adicciones (PAD).   |          | Nuevo 2008 | 80       | 100   | 80       | 100   | 80       | 100   |
| <b>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).</b>   |          |            |          |       |          |       |          |       |
| Porcentaje de usuarios satisfechos con el horario de atención al público del PAD.  |          | Nuevo 2008 | 70       | 95,18 | 90       | 96,50 | 90       | 97,88 |

|   | 2007     |            | 2008     |      | 2009     |       | 2010     |       |
|---|----------|------------|----------|------|----------|-------|----------|-------|
|   | Estándar | Dato       | Estándar | Dato | Estándar | Dato  | Estándar | Dato  |
| <b>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.</b>  |          |            |          |      |          |       |          |       |
| Porcentaje de usuarios satisfechos globalmente con el Servicio de Prevención de Adicciones (PAD).   |          | Nuevo 2008 | 80       | 98   | 90       | 98,50 | 90       | 98,58 |
| <b>Compromiso 10.- Madrid Salud recibe y tramita las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación con los servicios prestados, las contesta de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, pone en marcha acciones de mejora de los servicios. Madrid Salud tiene aprobada su Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones. Para ver sus compromisos de calidad y los indicadores asociados, consultar la Carta de Servicios 04.-</b> |          |            |          |      |          |       |          |       |

D.N.C. Datos no cargados N.D. No determinado

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

Fecha Aprobación: 30 de abril de 2009

Fecha Evaluación 2010: pendiente de elaboración al cerrarse este Informe. Ver Anexo

Actualización: junio de 2011

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

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

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

|   | 2009     |      | 2010     |      |
|---|----------|------|----------|------|
|   | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| <b>Compromiso 1.- El Departamento de Servicios Veterinarios mantendrá actualizada la información relativa a los servicios que presta y comunicará de forma inmediata cualquier actualización que se precisa, a los responsables de su difusión a través de <a href="http://www.madridsalud.es">www.madridsalud.es</a> y <a href="http://www.munimadrid.es">www.munimadrid.es</a>, el teléfono 010 Línea Madrid, o cualquier otro medio de información. Se cambió su redacción en la evaluación 2010</b> |          |      |          |      |

|   | 2009     |      | 2010     |        |
|---|----------|------|----------|--------|
|   | Estándar | Dato | Estándar | Dato   |
| Revisiones mensuales realizadas por el Departamento de Servicios Veterinarios de la información ofrecida a la ciudadanía. <i>Eliminado Evaluación 2010</i>  | 1        | 1    | -        | -      |
| Errores detectados por los ciudadanos en la información disponible en munimadrid.es relativa al Departamento de Servicios Veterinarios y los servicios que presta. <i>Nuevo Evaluación 2010</i>   | -        | -    | 5        | D.N.C. |
| <b>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.</b> |          |      |          |        |
| 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  | 100      | 100    |
| Puntuación 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    | 8        | 8,10   |
| <b>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.</b>   |          |      |          |        |
| Puntuación 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    | 8        | 7,70   |
| Puntuación media de satisfacción otorgada por los/-as encuestados/-as a la comodidad de las instalaciones del Centro de Protección Animal.  | 8        | 9    | 8        | 8,30   |
| Puntuación media de satisfacción otorgada por los/-as encuestados/-as a la idoneidad global de las instalaciones del Centro de Protección Animal.   | 8        | 9    | 8        | 8,60   |
| Puntuación media de satisfacción otorgada por los/-as encuestados/-as a la limpieza de las instalaciones del Centro de Protección Animal.   | 8        | 9    | 8        | 8,70   |
| <b>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.</b>  |          |      |          |        |

|  | 2009     |      | 2010     |      |
|--|----------|------|----------|------|
|  | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Puntuación 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   | 8        | 9    |
| Puntuación media de satisfacción otorgada por los/-as encuestados/-as al trato global recibido en el Centro de Protección Animal.  | 8        | 9    | 8        | 8,60 |
| <b>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.</b>  |          |      |          |      |
| Puntuación 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    | 8        | 8,50 |
| <b>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.</b>   |          |      |          |      |
| Puntuación 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    | 8        | 7,70 |
| <b>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.</b>  |          |      |          |      |
| 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    | 2        | 2    |
| <b>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.</b>   |          |      |          |      |
| Porcentaje de registros de verificaciones realizados por el Centro de Protección Animal.   | 100      | 100  | 100      | 100  |
| <b>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.</b> |          |      |          |      |
| Puntuación 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    | 8        | 8,70 |



|   | 2009     |       | 2010     |       |
|---|----------|-------|----------|-------|
|   | Estándar | Dato  | Estándar | Dato  |
| <p><b>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.</b></p>   |          |       |          |       |
| Puntuación 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     | 8        | 8,30  |
| <p><b>Compromiso 11.-En el momento de la formalización del ingreso de un animal de dueño/-a desconocido/-a en el Centro de Protección Animal, se comprueba y registra, su posible identificación, repitiéndose la comprobación en caso necesario, para detectar con la mayor rapidez a los animales legalmente identificados.</b></p>   |          |       |          |       |
| Porcentaje de registros de comprobación de identificación realizados en el Centro de Protección Animal que cumplen las condiciones señaladas.   | 100      | 100   | 100      | 100   |
| <p><b>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.</b></p>  |          |       |          |       |
| Porcentaje de registros de contacto con los/-as propietarios/-as realizados por el Centro de Protección Animal que cumplen las condiciones señaladas.   | 100      | 100   | 100      | 100   |
| <p><b>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.</b></p>   |          |       |          |       |
| 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   | 100      | 100   |
| <p><b>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. Madrid Salud tiene aprobada su Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones. Para ver sus compromisos de calidad y los indicadores asociados, consultar la Carta de Servicios 04.-</b></p> |          |       |          |       |
| Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados en Salud Pública en materia de Protección Animal.  | D.N.D.   | 52    | D.N.D.   | 71    |
| 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       | 92,60 | 90       | 92,60 |

|   | 2009     |      | 2010     |      |
|---|----------|------|----------|------|
|   | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| 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       | 7,40 | 10       | 7,40 |

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

## Carta de Servicios de Brotes y Alertas Alimentarias

Fecha Aprobación: 22 de julio de 2010

Actualización: junio de 2011

Con esta Carta, **Madrid Salud**, pretende aunar esfuerzos y gestionar de una forma coordinada, eficaz y eficiente, los recursos municipales en los posibles casos de brotes y alertas alimentarias que pudieran acaecer en la Ciudad de Madrid, todo ello con el fin último de servir al ciudadano con la máxima garantía y profesionalidad.

Se entiende por **alertas alimentarias** las situaciones de riesgo para la salud de los consumidores motivadas por un peligro físico, químico o biológico contenido en un producto o por un incorrecto etiquetado del mismo. Por **brotes de origen alimentario**, se entienden los episodios en los cuales dos o más personas presentan una enfermedad similar después de ingerir productos alimenticios, incluida el agua, que tienen la misma procedencia y que son considerados como transmisores de la enfermedad, de acuerdo con la evidencia epidemiológica y/o el análisis del laboratorio.

Los servicios que se prestan en relación a esta Carta, son: gestión de la red de alerta alimentaria en la Ciudad de Madrid, intervención y control de los brotes de origen alimentario en los establecimientos, análisis de alimentos y aguas de consumo, control de manipuladores de alimentos.

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

1. Ante una **emergencia alimentaria**, los Servicios de Inspección y, en su caso, el Servicio de Emergencias Alimentarias (SEAM) iniciarán las actuaciones en los establecimientos implicados en un plazo máximo de 2 horas y media, desde que se activen a partir de la **información** recibida.

Indicador asociado

- 1.1. Porcentaje de actuaciones iniciadas dentro del plazo máximo establecido.

2. Los Servicios de Inspección realizarán el **control de los establecimientos** en los que se haya producido un brote de origen alimentario, hasta que garanticen que todas las deficiencias detectadas han sido corregidas.

Indicador asociado

- 2.1. Porcentaje de establecimientos en los que se comprueba la corrección efectiva de todas las deficiencias.

3. Los Servicios de Inspección realizarán una **visita de seguimiento** a los establecimientos en los que se haya producido un brote de origen alimentario, como mínimo a los 9 meses después de la comprobación de la corrección de las deficiencias. Este **plazo** se modificará en aquellos casos en los que el establecimiento esté sujeto a actuaciones de otros servicios municipales.

Indicador asociado

- 3.1. Porcentaje de establecimientos en los que se realiza una visita de seguimiento en el plazo establecido.

4. Los Departamentos de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de los Distritos informarán a las partes interesadas del inicio de las actuaciones, en un **plazo** máximo de 72 horas desde que tengan conocimiento de una reclamación o denuncia por un presunto brote de origen alimentario.

Indicador asociado

- 4.1. Porcentaje de comunicaciones de inicio de las actuaciones remitidas a las partes interesadas dentro del plazo máximo establecido.

5. El Laboratorio de Salud Pública aplicará, en los análisis que realice con motivo de una emergencia alimentaria, técnicas acreditadas por la Entidad Nacional de Acreditación y/o autorizadas por la Comunidad de Madrid, que cumplirán los criterios de calidad establecidos en la Norma Europea EN ISO 17025. La calidad de los **resultados analíticos** se evaluará mediante la participación anual en ejercicios de intercomparación nacionales e internacionales.

Indicador asociado

- 5.1. Porcentaje de determinaciones analíticas con resultados satisfactorios en ejercicios de intercomparación.

6. El Laboratorio de Salud Pública realizará el control y, en su caso, el seguimiento de los manipuladores de alimentos implicados en brotes de origen alimentario que se personen en el Laboratorio de Salud Pública, **hasta comprobar** la normalización de los resultados de los análisis.

Indicador asociado

- 6.1. Porcentaje de manipuladores de alimentos implicados en brotes de origen alimentario personados en el Laboratorio de Salud Pública a los que se realiza control y/o seguimiento.

7. El Laboratorio de Salud Pública informará a los responsables municipales del Control Oficial de Alimentos de los resultados obtenidos de las muestras de alimentos, de aguas de consumo y de los manipuladores, tomadas por brotes de origen alimentario, en un **plazo** máximo de siete días laborables desde el comienzo del análisis.

Indicador asociado

- 7.1. Porcentaje de resultados analíticos remitidos a los responsables municipales en el plazo máximo establecido.

8. Se recibirán y tramitarán las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados en esta Carta de Servicios, 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.

#### Indicadores asociados

- 8.1. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados.
- 8.2. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por el Instituto de Salud Pública contestadas en 15 días o menos.
- 8.3. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por el Instituto de Salud Pública contestadas entre 16 días y 3 meses.

## 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 Aprobación: 18 de mayo de 2006

Fecha Evaluación 2010: 23 de marzo de 2011

Actualización: junio de 2011

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

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

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

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

|   | 2007     |      | 2008     |      | 2009     |      | 2010     |      |
|---|----------|------|----------|------|----------|------|----------|------|
|   | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| <b>Compromiso I.- Garantizar el cumplimiento riguroso de los principales indicadores clave establecidos por el Ayuntamiento de Madrid dentro de su objetivo estratégico de dar una respuesta excelente ante las situaciones de emergencia, interviniendo con rapidez, profesionalidad y eficacia en todos los siniestros y accidentes</b> |          |      |          |      |          |      |          |      |

|  | 2007                        |          | 2008       |          | 2009       |          | 2010       |          |
|--|-----------------------------|----------|------------|----------|------------|----------|------------|----------|
|  | Estándar                    | Dato     | Estándar   | Dato     | Estándar   | Dato     | Estándar   | Dato     |
| <b>minimizando sus consecuencias.</b>  |                             |          |            |          |            |          |            |          |
| Supervivencia de pacientes críticos a los 7 días SAMUR-Protección Civil (Porcentaje).  | <b>N.D</b>                  | 78,32    | <b>N.D</b> | 80,19    | <b>N.D</b> | 79,58    | <b>N.D</b> | 79,86    |
| Tiempo medio de respuesta de las Unidades de Soporte Vital Básico y Avanzado de SAMUR-Protección Civil (Minutos:segundos)  | <b>N.D</b>                  | 08:14    | <b>N.D</b> | 08:13    | <b>N.D</b> | 07:52    | <b>N.D</b> | 07:12    |
| Ciudadanos formados como alertantes y primer respondiente por SAMUR-Protección Civil.  | <b>N.D</b>                  | 10.577   | <b>N.D</b> | 14.747   | <b>N.D</b> | 15.966   | <b>N.D</b> | 20.675   |
| <b>Compromiso 2.- 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.</b>  |                             |          |            |          |            |          |            |          |
| Acreditación de SAMUR-Protección Civil ante el Colegio Oficial de Médicos de Madrid.   | <b>I</b>                    | <b>I</b> | <b>I</b>   | <b>I</b> | <b>I</b>   | <b>I</b> | <b>I</b>   | <b>I</b> |
| Periodicidad en la revisión y actualización del Manual de Procedimientos del SAMUR-Protección Civil.   | <b>I</b>                    | <b>I</b> | <b>I</b>   | <b>I</b> | <b>I</b>   | <b>I</b> | <b>I</b>   | <b>I</b> |
| <b>Compromiso 3.- 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.</b>   |                             |          |            |          |            |          |            |          |
| Indicadores del Programa de Retribuciones por Objetivos del SAMUR-Protección Civil.  | <b>30</b>                   | 42       | <b>30</b>  | 40       | <b>34</b>  | 42       | <b>34</b>  | 170      |
| Porcentaje de objetivos cumplidos (retribución por objetivos) en SAMUR-Protección Civil. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>   | <b>Indicador nuevo 2008</b> | .        | <b>70</b>  | 96       | <b>80</b>  | 90       | <b>80</b>  | D.N.C.   |
| <b>Compromiso 4.- 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.</b> |                             |          |            |          |            |          |            |          |
| Acreditaciones en calidad renovadas por SAMUR-Protección Civil.  | <b>2</b>                    | 2        | <b>2</b>   | 5        | <b>2</b>   | 6        | <b>6</b>   | 6        |
| <b>Compromiso 5.- Contestar el 90% de las reclamaciones y consultas recibidas del usuario en menos de 7 días desde su entrada en el servicio.</b>  |                             |          |            |          |            |          |            |          |

|   | 2007         |       | 2008         |       | 2009         |       | 2010         |       |
|---|--------------|-------|--------------|-------|--------------|-------|--------------|-------|
|   | Estándar     | Dato  | Estándar     | Dato  | Estándar     | Dato  | Estándar     | Dato  |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por SAMUR-Protección Civil.  | <b>0,04</b>  | 0,03  | <b>0,04</b>  | 0,02  | <b>0,04</b>  | 0,02  | <b>0,04</b>  | 0,02  |
| Porcentaje de sugerencia y reclamaciones relativas a los servicios prestados por SAMUR-Protección Civil contestadas en 15 días o menos.   | <b>90</b>    | 100   | <b>95</b>    | 100   | <b>95</b>    | 100   | <b>95</b>    | 100   |
| Porcentaje de sugerencia y reclamaciones relativas a los servicios prestados por SAMUR-Protección Civil contestadas entre 16 días y 3 meses.  | <b>10</b>    | 0     | <b>5</b>     | 0     | <b>5</b>     | 0     | <b>5</b>     | 0     |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por SAMUR-Protección Civil contestadas en menos de 7 días.  | <b>90</b>    | 100   | <b>90</b>    | 100   | <b>90</b>    | 100   | <b>90</b>    | 100   |
| <b>Compromiso 6.- 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.</b>   |              |       |              |       |              |       |              |       |
| Tiempo de respuesta global para las unidades SVA (Soporte Vital Avanzado) de SAMUR-Protección Civil (Minutos:segundos).   | <b>10:00</b> | 09:14 | <b>10:00</b> | 09:16 | <b>10:00</b> | 09:01 | <b>10:00</b> | 08:18 |
| <b>Compromiso 7.- 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.</b>  |              |       |              |       |              |       |              |       |
| Porcentaje de controles de calidad asistencial en las actuaciones frente a pacientes graves de SAMUR-Protección Civil.  | <b>90</b>    | 97    | <b>90</b>    | 99    | <b>95</b>    | 99    | <b>95</b>    | 99    |
| <b>Compromiso 8.- 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 87 sobre 100 en cada uno de ellos.</b> |              |       |              |       |              |       |              |       |
| Valoración del desempeño de los profesionales de SAMUR-Protección Civil. (médicos) (Mediana en una escala de 0 a 100 puntos)  | <b>80</b>    | 89,50 | <b>81</b>    | 91,10 | <b>85</b>    | 91,72 | <b>87</b>    | 93,63 |
| Valoración del desempeño de los profesionales de SAMUR-Protección Civil. (enfermeros) (Mediana en una escala de 0 a 100 puntos)   | <b>80</b>    | 93,80 | <b>81</b>    | 93    | <b>85</b>    | 93,20 | <b>87</b>    | 94,99 |

|  | 2007                           |        | 2008         |       | 2009         |       | 2010         |        |
|--|--------------------------------|--------|--------------|-------|--------------|-------|--------------|--------|
|  | Estándar                       | Dato   | Estándar     | Dato  | Estándar     | Dato  | Estándar     | Dato   |
| Valoración del desempeño de los profesionales de SAMUR-Protección Civil. (técnicos en emergencias médicas) (Mediana en una escala de 0 a 100 puntos)   | <b>80</b>                      | 90,76  | <b>81</b>    | 93,40 | <b>85</b>    | 93,27 | <b>87</b>    | 93,83  |
| <b>Compromiso 9.- 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.</b>  |                                |        |              |       |              |       |              |        |
| Porcentaje de llamadas de control al hospital realizadas por SAMUR-Protección Civil.   | <b>92</b>                      | 100    | <b>92</b>    | 99    | <b>95</b>    | 99    | <b>95</b>    | 99     |
| Porcentaje de recuperación sin secuelas en pacientes que hayan sufrido un ictus de origen isquémico. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>   | <b>Indicador nuevo en 2008</b> | D.N.C. | <b>50</b>    | 48    | <b>50</b>    | 55    | <b>50</b>    | D.N.C. |
| Porcentaje de supervivencia en caso de infarto agudo de miocardio a los 7 días (SAMUR-Protección Civil).   | <b>Indicador nuevo en 2008</b> |        | <b>95</b>    | 95,90 | <b>95</b>    | 96,11 | <b>95</b>    | 95,10  |
| <b>Compromiso 10.- 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.</b>  |                                |        |              |       |              |       |              |        |
| Valoración ciudadana del trato recibido por los usuarios del SAMUR-Protección Civil (Puntuación en escala de 0 a 10 puntos).   | <b>7,50</b>                    | 8,78   | <b>7,50</b>  | 9,46  | <b>8</b>     | 9,61  | <b>8</b>     | 9,40   |
| <b>Compromiso 11.- Dar un trato personal y humano. Ofrecerá un servicio de apoyo psicológico en el lugar de la actuación para situaciones de especial impacto emocional.</b>   |                                |        |              |       |              |       |              |        |
| Porcentaje de asistencias psicológicas ofrecidas sobre el total de pacientes atendidos por SVA de SAMUR-Protección Civil.  | <b>4</b>                       | 4,60   | <b>4</b>     | 4,69  | <b>3</b>     | 3,76  | <b>3</b>     | 5,03   |
| <b>Compromiso 12.- Dar un trato personal y humano. Proporcionará una atención especializada a colectivos vulnerables (ancianos, menores, mujeres víctimas de violencia de género, víctimas de abuso sexual).</b>   |                                |        |              |       |              |       |              |        |
| Atenciones realizadas a colectivos vulnerables por SAMUR Protección Civil. <i>Nuevo Evaluación 2009.</i>   |                                |        |              |       |              |       | <b>N.D.</b>  | 1.161  |
| <b>Compromiso 13.- Disponer de medios adecuados, en caso de catástrofes o accidentes con múltiples víctimas. Mantendrá operativa durante 365 días al año, 24 horas al día, una columna sanitaria de atención a catástrofes e incidentes de riesgo biológico y químico, con posibilidad de asistencia simultánea a 4 focos.</b> |                                |        |              |       |              |       |              |        |
| Voluntarios en SAMUR-Protección Civil.   | <b>1.900</b>                   | 1.938  | <b>1.900</b> | 2.031 | <b>1.900</b> | 2.141 | <b>1.900</b> | 2.262  |



|  | 2007     |       | 2008     |       | 2009     |       | 2010     |       |
|--|----------|-------|----------|-------|----------|-------|----------|-------|
|  | Estándar | Dato  | Estándar | Dato  | Estándar | Dato  | Estándar | Dato  |
| Porcentaje de operatividad de los vehículos de intervención en catástrofes de SAMUR-Protección Civil.  | 90       | 92    | 90       | 95,50 | 90       | 96    | 90       | 98,53 |
| <b>Compromiso 14.- Garantizar la preparación y experiencia de sus efectivos, en caso de catástrofes o accidentes con múltiples víctimas. Asegurará la coordinación entre servicios de emergencias y la preparación suficiente y permanente del personal y de los recursos disponibles, mediante la realización de, al menos, 21 simulacros de accidentes de múltiples víctimas y catástrofes al año.</b> |          |       |          |       |          |       |          |       |
| Macrosimulacros realizados por SAMUR-Protección Civil.<br><i>Eliminado Evaluación 2010.</i>  | 1        | 1     | 1        | 3     | 1        | 1     | 1        | 1     |
| Simulacros realizados por SAMUR-Protección Civil.  | 20       | 22    | 20       | 20    | 20       | 25    | 20       | 34    |
| <b>Compromiso 15.- Disponer de medios suficientes en situaciones de riesgo previsible. 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.</b>  |          |       |          |       |          |       |          |       |
| Vehículos operativos al día en SAMUR-Protección Civil.   | 100      | 174   | 100      | 184   | 130      | 188   | 130      | 185   |
| <b>Compromiso 16.- Realizar la cobertura del 100% de los eventos que presenten riesgo medio o alto de acuerdo con un estudio detallado y objetivo de cada solicitud. En todo caso, garantizará la cobertura preventiva de todos los actos públicos de más de 2.000 asistentes.</b>   |          |       |          |       |          |       |          |       |
| Porcentaje de cobertura de los eventos de riesgo medio o alto por SAMUR-Protección Civil.  | 100      | 100   | 100      | 100   | 100      | 100   | 100      | 100   |
| <b>Compromiso 17.- Llevar a cabo la cobertura correctamente. Mantendrá el número de quejas, reclamaciones e incidencias recibidas sobre los servicios realizados por debajo del 1% sobre el total de eventos cubiertos al año.</b>   |          |       |          |       |          |       |          |       |
| Porcentaje de quejas, reclamaciones e incidencias recibidas sobre el total de eventos cubiertos por SAMUR-Protección Civil.  | 1        | 0,20  | 1        | 0,07  | 1        | 0     | 1        | 0     |
| <b>Compromiso 18.- Canalizar y organizar la respuesta ciudadana voluntaria ante situaciones de urgencia, habilitando los recursos suficientes. Asegurará una tasa mínima de 4 voluntarios por cada 10.000 habitantes, para la asistencia a eventos de riesgo previsible y catástrofes.</b>   |          |       |          |       |          |       |          |       |
| Tasa de voluntarios de SAMUR-Protección Civil en la Ciudad (Ratio de voluntarios por 10.000 habitantes).   | 4        | 6,19  | 4        | 6,32  | 4        | 6,58  | 4        | 6,91  |
| <b>Compromiso 19.- Mantener 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.</b>  |          |       |          |       |          |       |          |       |
| Voluntarios con título de Técnico de Emergencias Médicas nivel avanzado vigente de SAMUR-Protección Civil.   | 1.000    | 1.260 | 1.000    | 1.450 | 1.100    | 1.578 | 1.150    | 1.660 |

|   | 2007                           |       | 2008         |        | 2009         |        | 2010         |        |
|---|--------------------------------|-------|--------------|--------|--------------|--------|--------------|--------|
|   | Estándar                       | Dato  | Estándar     | Dato   | Estándar     | Dato   | Estándar     | Dato   |
| Voluntarios que han terminado su formación obligatoria para la obtención o renovación del título de Técnico en Emergencias Médicas (TEM) nivel avanzado en SAMUR-Protección Civil.  | <b>Indicador nuevo en 2008</b> | -     | <b>500</b>   | 636    | <b>500</b>   | 711    | <b>500</b>   | 639    |
| <b>Compromiso 20.- Proporcionar una respuesta sanitaria de apoyo ante catástrofes en el resto de España y del mundo. Mantendrá una Unidad de respuesta ante desastres operativa y equipada de, al menos, 150 voluntarios entre los profesionales del Servicio. (Unidad de Apoyo a Desastres, UAD)</b> |                                |       |              |        |              |        |              |        |
| Revisiones y controles periódicos del material de catástrofes de SAMUR-Protección Civil.  | <b>12</b>                      | 12    | <b>12</b>    | 12     | <b>12</b>    | 12     | <b>12</b>    | 12     |
| Sesiones de formación del personal de la Unidad de Apoyo a Desastres (UAD) de SAMUR-Protección Civil.   | <b>Indicador nuevo en 2008</b> | -     | <b>12</b>    | 21     | <b>12</b>    | 25     | <b>12</b>    | 10     |
| Voluntarios de la Unidad de Apoyo a Desastres de SAMUR-Protección Civil.  | <b>200</b>                     | 218   | <b>200</b>   | 160    | <b>150</b>   | 212    | <b>150</b>   | 265    |
| <b>Compromiso 21.- Impartir al menos 260 cursos de Alertante al año, con especial incidencia en menores y jóvenes, para un mínimo de 10.000 alumnos.</b>  |                                |       |              |        |              |        |              |        |
| Alumnos de los cursos de Alertante impartidos por SAMUR-Protección Civil.   | <b>5.000</b>                   | 7.672 | <b>5.500</b> | 10.853 | <b>7.500</b> | 10.088 | <b>8.000</b> | 10.982 |
| Cursos de "Alertante" impartidos por SAMUR-Protección Civil.  | <b>200</b>                     | 317   | <b>210</b>   | 343    | <b>250</b>   | 300    | <b>260</b>   | 255    |
| <b>Compromiso 22.- Impartir al menos 150 cursos de 'Primer Respondiente' al año, para un mínimo de 5.000 alumnos, dirigidos a profesionales de otros servicios.</b>   |                                |       |              |        |              |        |              |        |
| Alumnos de los cursos de "Primer Respondiente" impartidos por SAMUR-Protección Civil.   | <b>500</b>                     | 2.905 | <b>700</b>   | 3.894  | <b>1.000</b> | 5.878  | <b>2.000</b> | 9.693  |
| Cursos de "Primer Respondiente" impartidos por SAMUR-Protección Civil.  | <b>20</b>                      | 130   | <b>25</b>    | 178    | <b>100</b>   | 287    | <b>150</b>   | 506    |
| <b>Compromiso 23.- Ofrecer acciones formativas, impulsando y manteniendo los convenios de colaboración y formación especializada de profesionales y estudiantes universitarios pre y postgrado (formación anual de un mínimo de médicos, enfermeros y psicólogos).</b>                                |                                |       |              |        |              |        |              |        |
| Profesionales formados en materia de emergencias sanitarias para SAMUR-Protección Civil. (MÉDICOS)  | <b>50</b>                      | 65    | <b>55</b>    | 92     | <b>92</b>    | 59     | <b>55</b>    | 102    |
| Profesionales formados en materia de emergencias sanitarias para SAMUR-Protección Civil. (ENFERMEROS)   | <b>300</b>                     | 700   | <b>400</b>   | 616    | <b>450</b>   | 1.027  | <b>450</b>   | 575    |

|   | 2007     |      | 2008     |                         | 2009     |      | 2010     |        |
|---|----------|------|----------|-------------------------|----------|------|----------|--------|
|   | Estándar | Dato | Estándar | Dato                    | Estándar | Dato | Estándar | Dato   |
| Profesionales formados en materia de emergencias sanitarias para SAMUR-Protección Civil. (PSICÓLOGOS)   | 35       | 16   | 15       | 98                      | 30       | 12   | 30       | 23     |
| <b>Compromiso 24.- Realizar labores de información y divulgación del servicio, proporcionando información actualizada acerca de todo lo relativo al Servicio a través de su página Web.</b>           |          |      |          |                         |          |      |          |        |
| Revisiones de la información de la página web del SAMUR-Protección Civil.   | 4        | 4    | 4        | 4                       | 4        | 4    | 4        | 6      |
| <b>Compromiso 25.- Realizar labores de información y divulgación del servicio, posibilitando la realización de visitas al Servicio y de charlas o conferencias para colegios, instituciones, etc.</b> |          |      |          |                         |          |      |          |        |
| Porcentaje de respuesta a las visitas, charlas y conferencias solicitadas al SAMUR-Protección Civil.<br><i>Eliminado Evaluación 2010.</i>   | 100      | 100  | 100      | 100                     | 60       | 92   | 60       | D.N.C. |
| Visitas recibidas y charlas y conferencias impartidas por SAMUR Protección Civil.<br><i>Nuevo Evaluación 2009.</i>  | -        | -    | -        | Indicador nuevo en 2009 | 60       | 92   | 60       | 112    |

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

### Carta de Servicios de Bomberos

Fecha Aprobación: 13 de julio de 2006

Fecha Evaluación 2010: 15 de marzo de 2011

Actualización: junio de 2011

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:

|   | 2007          |         | 2008          |         | 2009          |         | 2010          |         |
|---|---------------|---------|---------------|---------|---------------|---------|---------------|---------|
|   | Estándar      | Dato    | Estándar      | Dato    | Estándar      | Dato    | Estándar      | Dato    |
| <b>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.</b>  |               |         |               |         |               |         |               |         |
| Media de bomberos de servicio al día.   | <b>230</b>    | 253     | <b>230</b>    | 247     | <b>230</b>    | 240     | <b>230</b>    | 239     |
| <b>Compromiso 2.- Habilitar medios humanos preparados (1/7). Proporcionará cursos selectivos de formación especializada a todos los efectivos de nuevo ingreso y ascensos por promoción interna.</b>  |               |         |               |         |               |         |               |         |
| Porcentaje de cursos impartidos sobre total de procesos de selección o promoción interna realizados por Bomberos. <i>Nuevo Evaluación 2009</i>  | D.N.C.        | -       | D.N.C.        | -       | -             | -       | <b>100</b>    | 100     |
| <b>Compromiso 3.- Habilitar medios humanos preparados (2/7). Sus efectivos recibirán veinticuatro horas al año de formación de reciclaje obligatoria, con un mínimo de 25.000 horas anuales.</b>  |               |         |               |         |               |         |               |         |
| Horas de formación de reciclaje obligatoria impartidas a los efectivos de Bomberos.   | <b>25.000</b> | 28.176  | <b>25.000</b> | 25.848  | <b>25.000</b> | 31.296  | <b>25.000</b> | 28.656  |
| <b>Compromiso 4.- Habilitar medios humanos preparados (3/7). Mantendrá una oferta anual de al menos 2.000 horas al año de formación voluntaria de especialización en intervención en siniestros (rescate urbano, accidentes de tráfico, fuego en espacios confinados...).</b>   |               |         |               |         |               |         |               |         |
| Horas de formación voluntaria de especialización ofrecidas a los efectivos de Bomberos.   | <b>7.200</b>  | 14.173  | <b>7.200</b>  | 9.215   | <b>7.200</b>  | 4.745   | <b>7.200</b>  | 2.834   |
| <b>Compromiso 5.- Habilitar medios humanos preparados (4/7). Se realizará por el personal de intervención durante los periodos de guardia un mínimo de 92.000 horas de preparación (maniobras, prácticas de planes de intervención, revisión de callejero e hidrantes, entrenamiento físico...).</b>  |               |         |               |         |               |         |               |         |
| Horas dedicadas a entrenamiento en los Parques de Bomberos.   | <b>92.000</b> | 114.482 | <b>92.000</b> | 111.767 | <b>92.000</b> | 108.600 | <b>92.000</b> | 108.147 |
| <b>Compromiso 6.- Habilitar medios humanos preparados (5/7). Colaborará en la realización de al menos 50 simulacros y 1 macrosimulacro anual.</b>   |               |         |               |         |               |         |               |         |
| Simulacros realizados por Bomberos al año.  | <b>51</b>     | 76      | <b>51</b>     | 92      | <b>51</b>     | 54      | <b>51</b>     | 55      |
| <b>Compromiso 7.- Habilitar medios humanos preparados (6/7). Mantendrá actualizados procedimientos específicos para hacer frente a riesgos especiales (biológico, químico, derrumbamientos, rescate en medio acuático, etc...), y protocolos de coordinación con otros servicios: SAMUR-Protección Civil, policía, SAMUR Social, Selur, Control de edificación.</b> |               |         |               |         |               |         |               |         |
| Protocolos revisados al año por Bomberos.   | <b>100</b>    | 100     | <b>100</b>    | 100     | <b>100</b>    | 100     | <b>100</b>    | 100     |
| <b>Compromiso 8.- Habilitar medios humanos preparados (7/7). Realizará un mínimo de 36 maniobras anuales de intervención en medio acuático al objeto de mantener la unidad especial de rescate subacuático permanente preparada.</b>  |               |         |               |         |               |         |               |         |

|  | 2007     |      | 2008     |      | 2009     |       | 2010     |       |
|--|----------|------|----------|------|----------|-------|----------|-------|
|  | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato  | Estándar | Dato  |
| Maniobras de rescate subacuático realizadas por Bomberos.  | 36       | 38   | 36       | 47   | 36       | 38    | 36       | 8     |
| <b>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.</b>   |          |      |          |      |          |       |          |       |
| Conductores de servicio al día en Bomberos.  | 45       | 41   | 45       | 43   | 45       | 46    | 45       | 47    |
| <b>Compromiso 10.- Disponer de medios materiales adecuados. Contará tanto con vehículos preparados para la lucha contra incendios, como especializados en todo tipo de posibles incidencias, como riesgo NRBQ, rescate en accidentes de tráfico, desescombros, consolidación estructural, salvamento acuático, rescate en altura, etc...</b> |          |      |          |      |          |       |          |       |
| Vehículos especializados operativos en Bomberos.   | 43       | 43   | 43       | 47   | 43       | 47    | 43       | 37    |
| <b>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.</b>   |          |      |          |      |          |       |          |       |
| Tiempo medio de llegada del primer tren de ataque de Bomberos (Minutos:segundos).  | 10       | 6,32 | 10       | 6,39 | 10       | 6,41  | 10       | 6,40  |
| <b>Compromiso 12.- Ser eficiente en la actuación (1/4). El 80 % de las intervenciones se resolverán con el primer tren de ataque enviado, sin que sea necesario habilitar posteriores recursos.</b>  |          |      |          |      |          |       |          |       |
| Porcentaje de intervenciones resueltas con el primer tren de ataque de Bomberos.   | 80       | 91   | 80       | 91   | 80       | 90,26 | 80       | 88,95 |
| <b>Compromiso 13.- Ser eficiente en la actuación (2/4). Se mantendrá por debajo del 0,5 % el porcentaje de intervenciones en los que se haya producido alguna queja o reclamación sobre el total de las mismas.</b>  |          |      |          |      |          |       |          |       |
| Porcentaje de servicios realizados por Bomberos con reclamación presentada.  | 0,50     | 0,04 | 0,50     | 0,04 | 0,50     | 0,01  | 0,50     | 0,01  |
| <b>Compromiso 14.- Ser eficiente en la actuación (3/4). De todas las intervenciones en siniestros que se califiquen como graves o de especial repercusión social se realizará un informe complementario de análisis del suceso y de la actuación realizada.</b>  |          |      |          |      |          |       |          |       |
| Porcentaje de informes complementarios realizados por Bomberos.  | 100      | 100  | 100      | 100  | 100      | 100   | 100      | 100   |
| <b>Compromiso 15.- Ser eficiente en la actuación (4/4). Se realizarán retenes preventivos en aquellos eventos o acontecimientos que tras su análisis presenten un riesgo previsible grave o alto de incendio.</b>  |          |      |          |      |          |       |          |       |
| Porcentaje de retenes preventivos realizados por Bomberos sobre el total de solicitados.   | 100      | 100  | 100      | 100  | 100      | 100   | 100      | 100   |

|  | 2007     |       | 2008     |        | 2009     |        | 2010     |                        |
|--|----------|-------|----------|--------|----------|--------|----------|------------------------|
|  | Estándar | Dato  | Estándar | Dato   | Estándar | Dato   | Estándar | Dato                   |
| <b>Compromiso 16.- Atender correctamente a víctimas y afectados (1/5). Realizará in situ un asesoramiento posterior al ciudadano afectado en caso de incendios en inmuebles, entregando información por escrito sobre los pasos a seguir una vez la intervención haya finalizado.</b>  |          |       |          |        |          |        |          |                        |
| Folletos post-siniestro repartidos por Bomberos. <i>Nuevo Evaluación 2008.</i>   |          |       | N.D.     | 625    | N.D.     | 2.313  | N.D.     | 4.270                  |
| <b>Compromiso 17.- Atender correctamente a víctimas y afectados (2/5). Realizará una encuesta a usuarios del servicio, en la que procurará obtener un 75 sobre 100 en satisfacción por el trato y el servicio prestado.</b>  |          |       |          |        |          |        |          |                        |
| Porcentaje de ciudadanos satisfechos o muy satisfechos con el servicio prestado por Bomberos.  | 75       | 81,40 | 75       | 86,60  | 75       | 86,30  | 75       | No se realizó encuesta |
| <b>Compromiso 18.- Atender correctamente a víctimas y afectados (3/5). Se integrará en la Unidad de Apoyo ante Desastres Ciudad de Madrid para intervenir si fuera necesario en el resto del territorio español o en cualquier lugar del mundo, activándose en menos de 24 horas desde el aviso.</b>   |          |       |          |        |          |        |          |                        |
| Actuaciones realizadas por la Unidad de Apoyo ante Desastres (UAD - Bomberos).   | N.D.     | 0     | N.D.     | 0      | N.D.     | 0      | N.D.     | 0                      |
| <b>Compromiso 19.- Atender correctamente a víctimas y afectados (4/5). 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.</b> |          |       |          |        |          |        |          |                        |
| Porcentajes de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por Bomberos.  | 0,50     | 0,04  | 0,50     | 0,04   | 0,50     | 0,05   | 0,50     | 0,01                   |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por Bomberos contestadas en 15 días o menos.   | N.D.     | 24,39 | N.D.     | D.N.C. | N.D.     | D.N.C. | 75       | 15                     |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por Bomberos contestadas entre 16 días y 3 meses.  | N.D.     | 31,70 | N.D.     | D.N.C. | N.D.     | D.N.C. | 25       | 85                     |
| <b>Compromiso 20.- Atender correctamente a víctimas y afectados (5/5). Atenderá a los ciudadanos en todas aquellas intervenciones no urgentes que redunden en beneficio de la tranquilidad comunitaria.</b>  |          |       |          |        |          |        |          |                        |
| 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                    |

|  | 2007     |        | 2008     |        | 2009     |        | 2010     |        |
|--|----------|--------|----------|--------|----------|--------|----------|--------|
|  | Estándar | Dato   | Estándar | Dato   | Estándar | Dato   | Estándar | Dato   |
| <b>Compromiso 21.- Supervisar el cumplimiento de la normativa sobre prevención de incendios en edificios y actividades (1/2). Se informarán las licencias urbanísticas oportunas; se supervisará el cumplimiento de la normativa que sea de aplicación a los Planes de Autoprotección de edificios y actividades; y se efectuarán actuaciones de inspección.</b> |          |        |          |        |          |        |          |        |
| Actuaciones de supervisión y control del cumplimiento de la normativa de prevención de incendios realizadas por Bomberos.  |          | D.N.C. |          | D.N.C. | 1.500    | 2.852  | 1.800    | 2.312  |
| Porcentaje de licencias y planes de emergencia o autoprotección informadas por Bomberos sobre los solicitados.   | 100      | 100    | 100      | 81     | 100      | 100    | 100      | 100    |
| <b>Compromiso 22.- Supervisar el cumplimiento de la normativa sobre prevención de incendios en edificios y actividades (2/2). Dispondrá de un servicio de información y atención al público, donde los ciudadanos y empresas puedan realizar consultas técnicas escritas y presenciales sobre la materia.</b>  |          |        |          |        |          |        |          |        |
| Porcentaje de consultas técnicas atendidas por Bomberos.   | 100      | 100    | 100      | 100    | 100      | 100    | 100      | 100    |
| <b>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.</b>         |          |        |          |        |          |        |          |        |
| Porcentaje de estudios de asesoramiento emitidos por Bomberos.   | 100      | 100    | 100      | 100    | 100      | 100    | 100      | 100    |
| <b>Compromiso 24.- Formar a profesionales de otros ámbitos o servicios. Colaborará en la realización de al menos 2 cursos especializados en la materia a profesionales de otros ámbitos o servicios.</b>   |          |        |          |        |          |        |          |        |
| Cursos de formación a profesionales de otros ámbitos o servicios realizados por Bomberos.  | 50       | 44     | 50       | 25     | 10       | 5      | 10       | 2      |
| <b>Compromiso 25.- Informar a los ciudadanos (1/5). Se llevará a cabo la campaña "bomberos ¡te informa!", encaminada a proporcionar tanto conocimientos preventivos como de técnicas de autoprotección.</b>  |          |        |          |        |          |        |          |        |
| Personas informadas por la campaña Bomberos ¡te informa!.  | 31.000   | 44.682 | 31.000   | 52.807 | 31.000   | 54.425 | 31.000   | 29.137 |
| <b>Compromiso 26.- Informar a los ciudadanos (2/5). Facilitará al menos 500 visitas de colegios a Parques de Bomberos para unos 18.000 niños, con el contenido señalado en el punto anterior.</b>  |          |        |          |        |          |        |          |        |
| Niños en las visitas de colegios a los Parques de Bomberos.  | 18.000   | 25.297 | 18.000   | 28.641 | 18.000   | 21.570 | 18.000   | 19.590 |
| <b>Compromiso 27.- Informar a los ciudadanos (3/5). Mantendrá abierto al público el Museo de Bomberos, con actividades divulgativas.</b>   |          |        |          |        |          |        |          |        |
| Asistentes a charlas divulgativas impartidas por Bomberos.   | N.D.     | 22.626 | N.D.     | 24.166 | N.D.     | 25.612 | N.D.     | 4.823  |

|   | 2007     |        | 2008     |        | 2009     |        | 2010     |        |
|---|----------|--------|----------|--------|----------|--------|----------|--------|
|   | Estándar | Dato   | Estándar | Dato   | Estándar | Dato   | Estándar | Dato   |
| Visitas al Museo de Bomberos.   | N.D.     | 7.297  | N.D.     | 6.921  | N.D.     | 7.211  | N.D.     | 4.760  |
| <b>Compromiso 28.- Informar a los ciudadanos (4/5). Proporcionará información actualizada sobre el servicio y las campañas en la página Web municipal</b> |          |        |          |        |          |        |          |        |
| 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.     | 24.523 | N.D.     | 32.000 |
| <b>Compromiso 29.- Informar a los ciudadanos (5/5). Organizará el Día de la Prevención.</b>   |          |        |          |        |          |        |          |        |
| Jornadas de Prevención organizadas por Bomberos.  | I        | I      | I        | I      | I        | I      | I        | I      |

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

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

Fecha Aprobación: 28 de septiembre de 2006

Fecha Evaluación 2009: 9 de julio de 2010

Actualización: junio 2011

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.

|  | 2007     |      | 2008     |      | 2009     |      | 2010     |      |
|--|----------|------|----------|------|----------|------|----------|------|
|  | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |



|   | 2007         |        | 2008         |        | 2009         |        | 2010         |       |
|---|--------------|--------|--------------|--------|--------------|--------|--------------|-------|
|   | Estándar     | Dato   | Estándar     | Dato   | Estándar     | Dato   | Estándar     | Dato  |
| <b>Compromiso 1.- Prestar el servicio buscando la satisfacción de los ciudadanos.</b>   |              |        |              |        |              |        |              |       |
| Grado de satisfacción con Policía Municipal de Madrid en relación con la actuación policial en menores (Encuesta Anual de Seguridad) (Puntuación en escala de 0 a 10 puntos).   | <b>N.D.</b>  | 5,40   | <b>5,60</b>  | 5,70   | <b>5,70</b>  | 5,70   | <b>5,70</b>  | 7,30  |
| Grado de satisfacción de los ciudadanos con Policía Municipal de Madrid en relación con la actuación policial en menores (Juntas Locales de Seguridad). Eliminado Evaluación 201 (Puntuación en escala de 0 a 10 puntos).   | <b>N.D.</b>  | D.N.C. | <b>N.D.</b>  | D.N.C. | <b>N.D.</b>  | D.N.C. | 5,70         | 7,30  |
| <b>Compromiso 2.- Poner en contacto con los menores el número adecuado de policías especializados y con formación específica.</b>   |              |        |              |        |              |        |              |       |
| Agentes tutores del Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid. <i>Ratio agentes por centro.</i>   | <b>0,15</b>  | 0,21   | <b>0,22</b>  | 0,24   | <b>0,24</b>  | 0,27   | <b>0,24</b>  | 0,28  |
| Monitores de educación del Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid.   | <b>60</b>    | 66     | <b>61</b>    | 72     | <b>62</b>    | 72     | <b>64</b>    | 72    |
| <b>Compromiso 3.- Disponer en el año 2011 de 3 parques infantiles de tráfico (fijos y móviles).</b>   |              |        |              |        |              |        |              |       |
| Parques infantiles de tráfico a disposición del Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid.  | <b>N.D.</b>  | 3      | <b>N.D.</b>  | 3      | <b>N.D.</b>  | 3      | <b>3</b>     | 3     |
| <b>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 18 horas lectivas de clase en los cursos, 1º, 3º y 5º de Primaria, 2º de la E.S.O. y 1º de Bachillerato.</b> |              |        |              |        |              |        |              |       |
| Porcentaje de alumnos que reciben educación vial del Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid.   | <b>N.D.</b>  | 38,18  | <b>38,18</b> | 44,34  | <b>40,09</b> | 43,68  | <b>42,09</b> | 49,11 |
| Sesiones impartidas de seguridad vial desde educación infantil a bachillerato por el Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid.   | <b>16</b>    | 16     | <b>18</b>    | 18     | <b>18</b>    | 18     | <b>18</b>    | 18    |
| <b>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.</b>   |              |        |              |        |              |        |              |       |
| Porcentaje de colegios que realizan con el Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal las clases prácticas sobre el total.   | <b>51,30</b> | 56,25  | <b>56,56</b> | 67,95  | <b>59,25</b> | 65,22  | <b>62,36</b> | 74,02 |

|   | 2007         |        | 2008         |       | 2009         |       | 2010         |        |
|---|--------------|--------|--------------|-------|--------------|-------|--------------|--------|
|   | Estándar     | Dato   | Estándar     | Dato  | Estándar     | Dato  | Estándar     | Dato   |
| Porcentaje de colegios que reciben del Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid formación en Infantil sobre el total.  | <b>N,D</b>   | 30,62  | <b>30;98</b> | 32,02 | <b>30,98</b> | 26,55 | <b>30,98</b> | 33,41  |
| <b>Compromiso 6.- Realizar el servicio de educación vial de forma satisfactoria para alumnos, padres y directores de Centros Escolares.</b>   |              |        |              |       |              |       |              |        |
| Grado de Satisfacción del servicio de educación vial prestado por el Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid (Porcentaje).  | <b>95</b>    | 96,90  | <b>95</b>    | 97,24 | <b>95</b>    | 96,07 | <b>95</b>    | D.N.C. |
| <b>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.</b>                      |              |        |              |       |              |       |              |        |
| Porcentaje de respuestas positivas sobre conocimiento de los servicios de Policía Municipal en la encuesta de satisfacción de las clases de educación vial.   | <b>N,D.</b>  | D.N.C. | <b>95</b>    | 71    | <b>90</b>    | 94,50 | <b>90</b>    | 98,20  |
| <b>Compromiso 8.- Contactar al menos una vez al trimestre con el 100% de los centros educativos interesándose por la problemática.</b>  |              |        |              |       |              |       |              |        |
| Contactos del Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal con los centros educativos / centros escolares.   | <b>4</b>     | 6,20   | <b>4</b>     | 6,48  | <b>4</b>     | 6,33  | <b>4</b>     | 6,28   |
| <b>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.</b> |              |        |              |       |              |       |              |        |
| Infracciones por consumo de alcohol en la vía pública detectadas por el Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid.  | -            | 183    | <b>191</b>   | 167   | <b>201</b>   | 212   | <b>211</b>   | 237    |
| 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.  | <b>56,88</b> | 47,47  | <b>56,88</b> | 66,67 | <b>56,88</b> | 59,29 | <b>65,98</b> | 29,79  |
| Menores atropellados (Atención al Menor de Policía Municipal).  | <b>7,20</b>  | 9,10   | <b>6,84</b>  | 10,13 | <b>6,84</b>  | 9,15  | <b>6,50</b>  | 9,50   |
| <b>Compromiso 10.- Mejorar la seguridad integral en los entornos escolares mediante la implantación de "Camino seguros al cole", involucrando a la sociedad, a la comunidad educativa, a comerciantes y a padres.</b>   |              |        |              |       |              |       |              |        |
| Centros escolares con camino escolar implantado.  | <b>N,D</b>   | 2      | <b>N,D</b>   | 24    | <b>42</b>    | 24    | <b>63</b>    | 22     |

|  | 2007       |       | 2008         |       | 2009         |       | 2010         |       |
|--|------------|-------|--------------|-------|--------------|-------|--------------|-------|
|  | Estándar   | Dato  | Estándar     | Dato  | Estándar     | Dato  | Estándar     | Dato  |
| <b>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.</b>  |            |       |              |       |              |       |              |       |
| Porcentaje de llamadas por un presunto delito atendidas en 8 minutos o menos por la Policía Municipal.   | <b>80</b>  | 76    | <b>80</b>    | 47    | <b>80</b>    | 60    | <b>80</b>    | 73    |
| Contactos con instituciones del Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid.   | <b>N,D</b> | 5.334 | <b>4.740</b> | 5.925 | <b>5.214</b> | 5.878 | <b>5.735</b> | 6.348 |
| Investigaciones realizadas por el Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid solicitadas por la Autoridad Judicial o el Ministerio Fiscal.  | <b>257</b> | 257   | <b>257</b>   | 268   | <b>257</b>   | 310   | <b>342</b>   | 453   |
| 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.   | <b>N,D</b> | 31,09 | <b>N,D</b>   | 32,44 | <b>33</b>    | 33,13 | <b>34</b>    | 24,02 |
| <b>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.</b>   |            |       |              |       |              |       |              |       |
| Asesorías realizadas por el Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid.   | <b>11</b>  | 16    | <b>14</b>    | 14    | <b>14</b>    | 15    | <b>15</b>    | 17    |
| <b>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.</b> |            |       |              |       |              |       |              |       |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas en menos de 52 días naturales por el Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid.  | <b>90</b>  | 91    | <b>90</b>    | 88    | <b>90</b>    | 95,50 | <b>90</b>    | 92    |

**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; 2.224 en 2009 y 2.197 en 2010. 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 Aprobación : 18 de junio de 2008  
 Fecha Evaluación 2010: 28 de marzo de 2011  
 Actualización: junio de 2011

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).

|  | 2007        |         | 2008           |         | 2009           |         | 2010           |           |
|--|-------------|---------|----------------|---------|----------------|---------|----------------|-----------|
|  | Estándar    | Dato    | Estándar       | Dato    | Estándar       | Dato    | Estándar       | Dato      |
| <b>Compromiso 1.- Asegurar la presencia policial en las calles de Madrid y, en particular, durante la noche de los fines de semana.</b>  |             |         |                |         |                |         |                |           |
| Jornadas de presencia policial efectiva en las calles.   | <b>N.D.</b> | 899.861 | <b>899.861</b> | 889.766 | <b>899.861</b> | 920.657 | <b>899.861</b> | 1.028.932 |
| Personas puestas a disposición judicial en relación a los delitos y faltas. <i>Este indicador ha modificado su redacción en 2010</i>   | <b>N.D.</b> | D.N.C.  | <b>N.D.</b>    | D.N.C.  | <b>N.D.</b>    | 5,96    | <b>5,05</b>    | 6,22      |
| <b>Compromiso 2.- Atender las demandas urgentes en materia de seguridad, acudiendo al lugar de los hechos en un plazo máximo de 8 minutos desde su recepción en Policía Municipal, movilizandolos recursos necesarios y ofreciendo información sobre los trámites que hay que seguir.</b>                                    |             |         |                |         |                |         |                |           |
| Porcentaje de incidentes urgentes en materia de seguridad en los que se llega al lugar del incidente en 8 minutos o menos desde que se produce la llamada. <i>Nuevo Evaluación 2009.</i>   |             |         |                |         |                | 61      | <b>80</b>      | 80        |
| <b>Compromiso 3.- Atender de forma personalizada y con personal especializado a las víctimas de violencia doméstica y de género y a los menores en situación de riesgo o desamparo, realizando el seguimiento del caso y poniéndolos en contacto con los servicios jurídicos, sanitarios y sociales que sean necesarios.</b> |             |         |                |         |                |         |                |           |
| Casos fiscalizados y judicializados por protección o reforma de personas menores de 18 años.   | <b>N.D.</b> | D.N.C.  | <b>N.D.</b>    | D.N.C.  | <b>N.D.</b>    | 329     | <b>556</b>     | 424       |

|  | 2007        |        | 2008         |        | 2009         |        | 2010         |        |
|--|-------------|--------|--------------|--------|--------------|--------|--------------|--------|
|  | Estándar    | Dato   | Estándar     | Dato   | Estándar     | Dato   | Estándar     | Dato   |
| Contactos por cada orden de seguimiento y protección de casos de violencia doméstica y de género.  | <b>N.D</b>  | D.N.C. | <b>N.D</b>   | D.N.C. | <b>12</b>    | D.N.C  | <b>12</b>    | D.N.C  |
| <b>Compromiso 4.- Aumentar la seguridad mediante la utilización de nuevas tecnologías como la videovigilancia (CCTV), con cumplimiento de la normativa de la Comisión de Videovigilancia y las normas establecidas por la Agencia de Protección de Datos.</b>  |             |        |              |        |              |        |              |        |
| Porcentaje de vehículos recuperados en relación a los vehículos robados. <i>Nuevo Evaluación 2010.</i>   |             |        |              |        |              | 30,76  | <b>37,19</b> | 28,65  |
| Porcentaje de incidentes atendidos que han sido detectados a través del sistema de videovigilancia. <i>Nuevo Evaluación 2010.</i>  |             |        |              |        |              |        | <b>N.D</b>   | 10,55  |
| <b>Compromiso 5.- 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.</b>  |             |        |              |        |              |        |              |        |
| Centros educativos con auditorías y planes realizados siguiendo la metodología del proyecto Camino Escolar Seguro. <i>Nuevo Evaluación 2010.</i>   |             |        |              |        |              | D.N.C. | <b>88</b>    | 88     |
| Denuncias administrativas por droga en relación a las demandas ciudadanas. <i>Nuevo Evaluación 2010.</i>   |             |        |              |        |              | 6,89   | <b>7,83</b>  | 9,11   |
| Intervenciones de la Policía Municipal por consumo de alcohol en vía pública en relación con el número de demandas ciudadanas.   | <b>0,48</b> | 1,30   | <b>0,52</b>  | 1,40   | <b>0,57</b>  | 1,14   | <b>0,62</b>  | 0,83   |
| Jornadas de alta visibilidad en parques realizadas por la Policía Municipal. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>   |             | D.N.C. |              | D.N.C. |              | 261    |              | D.N.D. |
| Vigilancias de entradas y salidas de colegios. <i>Ratio.</i>   | N.D.        | 15,91  | <b>16,71</b> | 19,81  | <b>17,55</b> | 18,29  | <b>18,43</b> | 18,73  |
| <b>Compromiso 6.- Evaluar la demanda, relacionada con los problemas de convivencia vecinal presentados en la Oficina de Atención al Ciudadano de Policía Municipal de su distrito, entrando en contacto en menos de 24 horas desde su recepción, visitando el lugar de la incidencia en los primeros 5 días y estableciendo el servicio policial más oportuno, informando en un plazo de 30 días de la actuación desarrollada y de los resultados obtenidos.</b> |             |        |              |        |              |        |              |        |
| Porcentaje de contactos realizados en 24 horas respecto a las solicitudes telefónicas recibidas en las Oficinas de Atención de la Policía Municipal.   | -           | D.N.C. | -            | D.N.C. | <b>N.D</b>   | 100    | <b>N.D</b>   | D.N.C. |
| Porcentaje de expedientes resueltos o derivados a instancias competentes, en un plazo menor o igual a 30 días por las Oficinas de Atención de Policía Municipal en relación al número de expedientes abiertos.   | -           | D.N.C. | <b>N.D</b>   | D.N.C. | <b>N.D</b>   | 100    | <b>95</b>    | 95     |

|  | 2007     |        | 2008     |        | 2009     |        | 2010     |        |
|--|----------|--------|----------|--------|----------|--------|----------|--------|
|  | Estándar | Dato   | Estándar | Dato   | Estándar | Dato   | Estándar | Dato   |
| <b>Compromiso 7.- Facilitar el acceso de la ciudadanía a la Policía Municipal, desplegando las Oficinas de Atención Móviles, situadas en los lugares de mayor afluencia de público y cuya ubicación será publicada periódicamente.</b>   |          |        |          |        |          |        |          |        |
| Grado de cumplimiento de la planificación de las Oficinas de Atención móviles publicadas (Porcentaje).   | -        | D.N.C. | 100      | 93,75  | 100      | 95     | 100      | 95,83  |
| <b>Compromiso 8.- Mantener contactos periódicos con todas las asociaciones de vecinos registradas en el Registro del Servicio de Fomento del Asociacionismo y en todo caso siempre que ellas lo demanden para dar solución a problemas que les afecten.</b>  |          |        |          |        |          |        |          |        |
| Contactos realizados con las asociaciones de vecinos registradas. <i>Nuevo Evaluación 2010.</i>  | -        | -      | -        | -      | -        | -      | 394      | 378    |
| <b>Compromiso 9.- 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.</b> |          |        |          |        |          |        |          |        |
| Demandas atendidas de medición de ruidos en locales y viviendas. <i>Ratio.</i>   | -        | D.N.C. | -        | D.N.C. | -        | D.N.C. | 2,26     | 1,26   |
| Inspecciones realizadas en materia de Protección del Medio Ambiente. <i>Nuevo Evaluación 2009.</i>   | -        | -      | -        | -      | -        | D.N.C. | 3.134    | 1.759  |
| Porcentaje de locales, terrazas y veladores inspeccionados respecto al total de locales regulados por la Ley de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas (LEPAR), terrazas y veladores. <i>Nuevo Evaluación 2009 (refundido con el anterior).</i>   | -        | -      | -        | -      | -        | 99,81  | 100      | 99,89  |
| Valoración ciudadana de la Policía Municipal respecto a establecimientos públicos de ocio <i>Eliminado Evaluación 2010 (Puntuación en escala de 0 a 10 puntos).</i>  | 5,70     | 5,60   | 5,80     | 5,90   | 5,90     | 5,90   |          | D.N.C. |
| <b>Compromiso 10.- Proteger al consumidor mediante el control de la venta ambulante no autorizada.</b>   |          |        |          |        |          |        |          |        |
| Actuaciones de protección al consumidor en relación al número de demandas ciudadanas <i>Ratio.</i>   | -        | D.N.C. | -        | D.N.C. | 7,22     | 3,55   | N.D.     | 3,41   |
| <b>Compromiso 11.- 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.</b>  |          |        |          |        |          |        |          |        |
| Campañas de seguridad vial realizadas por la Policía Municipal.  | -        | D.N.C. | 6        | 6      | 6        | 6      | 6        | 6      |
| Porcentaje de población testada en pruebas de alcoholemia.   | -        | D.N.C. | -        | D.N.C. | N.D      | 3,72   | 4        | 3,93   |

|  | 2007     |        | 2008     |        | 2009        |        | 2010         |        |
|--|----------|--------|----------|--------|-------------|--------|--------------|--------|
|  | Estándar | Dato   | Estándar | Dato   | Estándar    | Dato   | Estándar     | Dato   |
| <b>Compromiso 12.- Impartir formación en materia de seguridad vial en colegios, institutos, universidades y centros sociales de barrio, por Agentes de Policía Municipal especializados, a los colectivos con mayor riesgo, como mayores, jóvenes y niños.</b>   |          |        |          |        |             |        |              |        |
| Acciones de formación en centros de mayores.<br><i>Nuevo Evaluación 2009.</i>  | -        | -      | -        | -      | -           | D.N.C. | <b>N.D.</b>  | 38     |
| Porcentaje de población entre 6 y 15 años formada en materia de seguridad vial.  | -        | D.N.C. |          | D.N.C. | <b>N.D.</b> | D.N.C. | <b>42,09</b> | 49,11  |
| <b>Compromiso 13.- 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 2 meses en el 80 % de los casos.</b>  |          |        |          |        |             |        |              |        |
| Porcentaje de accidentes en los que se llega al lugar del incidente en 8 minutos o menos, desde que se produce la llamada.   | -        | D.N.C. | -        | D.N.C. | <b>80</b>   | 67     | <b>80</b>    | 75     |
| Porcentaje de atestados realizados y remitidos antes de 2 meses.. <i>Nuevo Evaluación 2009.</i>  | -        | -      | -        | -      | -           | -      | <b>80</b>    | D.N.C  |
| <b>Compromiso 14.- 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 Policía Municipal, donde el afectado será informado de las gestiones pertinentes relativas a dicho accidente. En dicha oficina el tiempo medio de espera no superará, en la atención presencial, los 20 minutos.</b>  |          |        |          |        |             |        |              |        |
| Porcentaje de personas atendidas en menos de 20 minutos. <i>Nuevo Evaluación 2009.</i>   | -        | -      | -        | -      | -           | -      | <b>90</b>    | D.N.C  |
| <b>Compromiso 15.- Dar cobertura a los actos públicos y eventos de gran afluencia (deportivos, institucionales, culturales, conciertos, etc.) velando por la seguridad y minimizando las molestias a la ciudadanía en la celebración de estos eventos, aumentando el grado de satisfacción de la ciudadanía en relación con ellos.</b>   |          |        |          |        |             |        |              |        |
| Porcentaje de grandes servicios evaluados e informados. <i>Nuevo Evaluación 2009.</i>  | -        | -      | -        | -      | -           | -      | <b>50</b>    | D.N.C  |
| Ratio de incidencias entre días de partido y días de actividad normal. <i>Nuevo Evaluación 2009.</i>   | -        | -      | -        | -      | -           | -      | -            | D.N.D. |
| <b>Compromiso 16.- 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, señalizar 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.</b> |          |        |          |        |             |        |              |        |
| 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<br><i>Eliminado Evaluación 2010 (Porcentaje)</i>  | -        | D.N.C. | -        | D.N.C. | <b>80</b>   | 60     | <b>N.D.</b>  | 73     |

|  | 2007         |        | 2008         |        | 2009         |       | 2010       |        |
|--|--------------|--------|--------------|--------|--------------|-------|------------|--------|
|  | Estándar     | Dato   | Estándar     | Dato   | Estándar     | Dato  | Estándar   | Dato   |
| Porcentaje de llamadas por auxilio a personas, atendidas en 8 minutos o menos desde la recepción de la llamada por la Policía Municipal.   | -            | D.N.C. | -            | D.N.C. | <b>80</b>    | 26    | <b>N.D</b> | 71     |
| <p><b>Compromiso 17.- Para las sugerencias presentadas en relación a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por 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 a la recepción de la sugerencia o reclamación. Dicho plazo de contestación no podrá ser superior a 52 días en el 90% de los casos.</b></p> |              |        |              |        |              |       |            |        |
| Sugerencias y reclamaciones tramitadas por la Policía Municipal.   | <b>N.D</b>   | D.N.C. | <b>N.D</b>   | 2.033  | <b>N.D</b>   | 2.224 | <b>N.D</b> | 2.197  |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la Policía Municipal contestadas en 15 días hábiles o menos.   | <b>N.D</b>   | 55,66  | <b>20,25</b> | 36,15  | <b>22,28</b> | 31,32 | <b>N.D</b> | 25,96  |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la Policía Municipal contestadas entre 16 días hábiles y 3 meses.  | <b>62,25</b> | 35,25  | <b>56,03</b> | 52,04  | <b>50,43</b> | 68,28 | <b>N.D</b> | 72,90  |
| <p><b>Compromiso.- 18.- Recibir 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.</b></p>   |              |        |              |        |              |       |            |        |
| 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.  |              | D.N.C. |              | D.N.C. | <b>N.D</b>   | 100   |            | D.N.C. |
| Porcentaje de reclamaciones sobre comportamiento inadecuado de los miembros del Cuerpo de Policía Municipal que han sido investigadas y respondidas <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>  |              | D.N.C. |              | D.N.C. | <b>N.D</b>   | 100   | <b>100</b> | 100    |

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

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

Fecha Aprobación: 2 de julio de 2009  
 Fecha de Evaluación 2010: 23 de marzo de 2011  
 Actualización: junio de 2011



**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.

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

|   | 2010     |       |
|---|----------|-------|
|   | Estándar | Dato  |
| <b>Compromiso 1.- Incrementar anualmente en el servicio de gestión administrativa, el número de trámites dentro del Área que se puedan realizar a través de correo electrónico.</b>   |          |       |
| Trámites por correo electrónico en la SGT de Seguridad y Movilidad.   | N.D      | 61    |
| <b>Compromiso 2.- Acreditar al 50% del personal de la SGT con firma electrónica, de forma que se incremente el número de trámites que se realizan con firma electrónica.</b>  |          |       |
| Porcentaje de personas de la SGT de Seguridad y Movilidad que tienen firma electrónica.   | N.D      | 26,13 |
| Trámites que se realizan mediante firma electrónica en la SGT de Seguridad y Movilidad.   | N.D      | 3.866 |
| <b>Compromiso 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 95% de los usuarios, sea de 9 o superior, en una escala de 0 al 10 en la encuesta de satisfacción de los usuarios.</b>                        |          |       |
| Porcentaje de usuarios de la SGT de Seguridad y Movilidad satisfechos con el lenguaje.  | N.D      | 91,48 |
| Valoración media de la satisfacción con la claridad y comprensión del lenguaje de la SGT de Seguridad y Movilidad (Puntuación en escala de 0 a 10 puntos).  | N.D      | 8,77  |
| <b>Compromiso 4.- En el servicio de información, proporcionar a los usuarios un trato amable y cortés, logrando que el grado de satisfacción del 95% de los usuarios, sea de 9 o superior, en una escala de 0 al 10 en la encuesta de satisfacción de los usuarios.</b>   |          |       |
| Porcentaje de usuarios de la SGT de Seguridad y Movilidad satisfechos con el trato recibido.  | N.D      | 86,93 |
| Valoración media de la satisfacción con el trato recibido de la SGT de Seguridad y Movilidad (Puntuación en escala de 0 a 10 puntos) .  | N.D      | 8,84  |
| <b>Compromiso 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 90% de los usuarios, sea de 8,50 o superior, en una escala de 0 al 10 en la encuesta de satisfacción de los usuarios.</b> |          |       |

|   | 2010     |        |
|---|----------|--------|
|   | Estándar | Dato   |
| Porcentaje de impresos y documentos revisados por la SGT de Seguridad y Movilidad.  | N.D      | 100    |
| Porcentaje de usuarios satisfechos con la claridad y comprensibilidad de los impresos y documentos elaborados por la SGT de Seguridad y Movilidad.  | N.D      | 86,93  |
| Valoraciones recibidas respecto a la claridad y comprensibilidad de los impresos y documentos del servicio de gestión de la SGT de Seguridad y Movilidad (Puntuación en escala de 0 a 10 puntos).   | N.D      | 8,38   |
| <b>Compromiso 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.</b> |          |        |
| Tiempo que se tarda en contactar con el usuario cuando la información no puede ser ofrecida en el momento de la consulta por la SGT de Seguridad y Movilidad (horas).   | N.D      | 47     |
| <b>Compromiso 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.</b>   |          |        |
| Porcentaje de informaciones que se dan en el momento de la consulta por la SGT de Seguridad y Movilidad.  | N.D      | 100    |
| <b>Compromiso 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.</b>   |          |        |
| Porcentaje de informaciones que se dan sobre el estado de tramitación del expediente por la SGT de Seguridad y Movilidad.   | N.D      | 100    |
| Porcentaje de informaciones que se dan sobre el tiempo estimado de tramitación por la SGT de Seguridad y Movilidad.   | N.D      | 100    |
| Tiempo medio de tramitación de los diferentes procesos en la SGT de Seguridad y Movilidad (meses).<br><i>Indicador eliminado Evaluación 2011</i>  | N.D      | D.N.C. |
| <b>Compromiso 9.- Garantizar la intimidad y confidencialidad de los datos de los usuarios con estricto cumplimiento de la normativa de protección de datos personales.</b>  |          |        |
| Quejas recibidas en relación al incumplimiento por la SGT de Seguridad y Movilidad de la intimidad y confidencialidad de los usuarios.  | N.D      | 6      |
| <b>Compromiso 10.- Comunicar a los gestores implicados, toda la información relevante que afecte a los servicios del Área de forma inmediata, vía correo electrónico.</b>   |          |        |
| Porcentaje de información que se envía desde la SGT de Seguridad y Movilidad el mismo día en que se conoce.   | N.D      | 100    |
| <b>Compromiso 11.- Unificar criterios mediante la realización de reuniones de coordinación con otras Direcciones Generales, de cara a unificar criterios que afecten al resto de servicios del Área.</b>  |          |        |
| Reuniones de coordinación realizadas en la SGT de Seguridad y Movilidad.  | N.D      | 14     |

|   | 2010       |      |
|---|------------|------|
|   | Estándar   | Dato |
| <b>Compromiso 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.</b> |            |      |
| Sugerencias y reclamaciones <u>internas</u> tramitadas por la SGT de Seguridad y Movilidad.   | <b>N.D</b> | 4    |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones <u>internas</u> contestadas en 15 días o menos por la SGT de Seguridad y Movilidad.   | <b>N.D</b> | 100  |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones <u>internas</u> contestadas entre 16 días y 3 meses por la SGT de Seguridad y Movilidad.  | <b>N.D</b> | 0    |
| 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.  | <b>N.D</b> | 0    |
| Porcentaje Sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la SGT de Seguridad y Movilidad contestadas en 15 días o menos.  | <b>N.D</b> | -    |
| Porcentaje Sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la SGT de Seguridad y Movilidad contestadas entre 16 días y 3 meses.   | <b>N.D</b> | -    |

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

## Servicios Sociales

El Área de Acción de Servicios Sociales, tiene aprobadas dos Cartas de Servicios: la **Carta de Servicios de Teleasistencia Domiciliaria** que fue aprobada en el año 2008, la **Carta de Servicios de Centros de Día para Mayores** y la **Carta de Centros de Servicios Sociales, Atención Social Primaria**, ambas aprobadas en el año 2010.

Las dos primeras de la Dirección General de Mayores y la última de la Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Dependencia.

### Carta de Servicios de Teleasistencia Domiciliaria

Fecha Aprobación: 10 de julio de 2008  
 Fecha Evaluación 2010: 25 de marzo de 2011  
 Actualización: junio 2011

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 última evaluación se realizó el 25 de marzo de 2011.

En ella se establecen los siguientes **compromisos** de calidad:

|  | 2008     |        | 2009     |        | 2010     |        |
|--|----------|--------|----------|--------|----------|--------|
|  | Estándar | Dato   | Estándar | Dato   | Estándar | Dato   |
| <b>Compromiso 1.- La Dirección General de Mayores y Atención Social mantendrá informadas del servicio de Teleasistencia, a todas las personas mayores de 65 años que viven en Madrid mediante la entrega 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 madrid.es .</b>                                 |          |        |          |        |          |        |
| Actos en los que se ha difundido el servicio de Teleasistencia Domiciliaria.   | 2        | 3      | 2        | 2      | 2        | 2      |
| Folletos sobre el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria distribuidos.  | -        | D.N.C. | 15.000   | 15.000 | 15.000   | 24.000 |
| <b>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. Los mayores de 65 años que vivan solos y los mayores de 80 años con cualquier modalidad de convivencia, podrán solicitar el mismo a través del teléfono 010 Línea Madrid.</b> |          |        |          |        |          |        |

|   | 2008     |        | 2009     |       | 2010     |       |
|---|----------|--------|----------|-------|----------|-------|
|   | Estándar | Dato   | Estándar | Dato  | Estándar | Dato  |
| Porcentaje de Distritos que conceden y posibilitan el acceso al Servicio de Telesistencia Domiciliaria con uniformidad de criterios en todo el territorio municipal.  | 100      | 100    | 100      | 100   | 100      | 100   |
| <b>Compromiso 3.- El servicio se prestará manteniendo las centrales de atención abiertas, con personal disponible para atención telefónica directa las 24 horas del día, los 365 días del año.</b>  |          |        |          |       |          |       |
| Porcentaje de centrales de atención abiertas las 24 horas y los 365 días del año en el Servicio de Telesistencia Domiciliaria.  | 100      | 100    | 100      | 100   | 100      | 100   |
| <b>Compromiso 4.- Estará garantizada la continuidad, a todos los usuarios, en la prestación del servicio en el tiempo. Éste no se suspenderá salvo deseo expreso del usuario, baja en el padrón municipal o cambio en las condiciones que motivaron la concesión.</b>                                   |          |        |          |       |          |       |
| Porcentaje de usuarios del servicio de Telesistencia que, estando de alta a comienzos de cada año, continúa recibiendo el servicio, exceptuando las bajas justificadas.   | 100      | 100    | 100      | 100   | 100      | 100   |
| <b>Compromiso 5.- Siempre que el caso se considere prioritario por parte del personal municipal, la instalación del dispositivo de Telesistencia se hará en menos de 72 horas.</b>  |          |        |          |       |          |       |
| Porcentaje de instalaciones prioritarias que se realizan en menos de 72 horas por el Servicio de Telesistencia Domiciliaria.  | 100      | 28     | 100      | 93    | 100      | 100   |
| <b>Compromiso 6.- Cualquier llamada que el usuario/-a efectúe desde su domicilio será atendida en menos de 1 minuto.</b>  |          |        |          |       |          |       |
| Porcentaje de llamadas atendidas en menos de 1 minuto por el Servicio de Telesistencia Domiciliaria.  | 100      | D.N.C. | 100      | 91,40 | 100      | 100   |
| <b>Compromiso 7.- Cuando la llamada sea por un caso de necesidad, y siempre que el usuario/a esté solo o con una persona dependiente, una unidad móvil se desplazará al domicilio para acompañarle y asegurar la llegada, en su caso, de otros recursos necesarios para la resolución del problema.</b> |          |        |          |       |          |       |
| Porcentaje de desplazamientos en relación con las llamadas que cumplan los requisitos del Servicio de Telesistencia Domiciliaria.   | 100      | D.N.C. | 100      | 100   | 100      | 100   |
| <b>Compromiso 8.- El correcto funcionamiento de todos los dispositivos de Telesistencia se comprobará cada 15 días y las averías que impidan el correcto funcionamiento del servicio se repararán en 48 horas.</b>  |          |        |          |       |          |       |
| Porcentaje de aparatos de Telesistencia comprobados cada 15 días.   | 100      | 95     | 100      | 95    | 100      | 92    |
| Porcentaje de reparaciones de los aparatos de Telesistencia efectuadas en 48 horas o menos desde la detección de la avería.   | 100      | 85     | 100      | 85    | 100      | 100   |
| <b>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.</b>   |          |        |          |       |          |       |
| Porcentaje de usuarios que reciben, al menos, dos llamadas de seguimiento al mes por el Servicio de Telesistencia Domiciliaria.<br><i>Nuevo Evaluación 2009.</i>  | -        |        | 100      | 93    | 100      | 98,10 |

|  | 2008     |        | 2009     |       | 2010     |        |
|--|----------|--------|----------|-------|----------|--------|
|  | Estándar | Dato   | Estándar | Dato  | Estándar | Dato   |
| <b>Compromiso 10.- Todos los usuarios serán informados en el momento de la instalación, de la existencia de un servicio de asesoramiento telefónico en materia jurídica, económica, social y psicológica, y podrán hacer uso del mismo siempre que lo precisen.</b>  |          |        |          |       |          |        |
| Porcentaje de usuarios informados sobre el servicio de asesoramiento del Servicio de Telesistencia Domiciliaria. <i>Nuevo Evaluación 2009.</i>   | -        |        | 100      | 97    | 100      | D.N.C. |
| <b>Compromiso 11.- Todo el personal que trabaja en el servicio de Telesistencia domiciliaria tendrá la titulación exigida y recibirá una formación específica de al menos 30 horas para las funciones que realiza.</b>   |          |        |          |       |          |        |
| Porcentaje de profesionales en el Servicio de Telesistencia Domiciliaria con la titulación exigida.  | 100      | 100    | 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   | 100      | 100    |
| <b>Compromiso 12.- Para garantizar la seguridad y la tranquilidad de los usuarios/-as, los trabajadores que acudan al domicilio, así como los dispositivos y los vehículos estarán perfectamente identificados como municipales, portando el logotipo del Ayuntamiento de Madrid, en lugar bien visible.</b>   |          |        |          |       |          |        |
| Porcentaje de terminales correctamente identificadas por el Servicio de Telesistencia Domiciliaria. <i>Nuevo Evaluación 2009.</i>  |          |        | 100      | 80,20 | 100      | 87     |
| Porcentaje de trabajadores del Servicio de Telesistencia Domiciliaria correctamente identificados. <i>Nuevo Evaluación 2009</i>  |          |        | 100      | 93,80 | 100      | 100    |
| <b>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.</b>   |          |        |          |       |          |        |
| Porcentaje de usuarios que puntúa el Servicio de Telesistencia Domiciliaria con 8 o superior en satisfacción global.   | 80       | 98     | 80       | 98    | 90       | 99,10  |
| <b>Compromiso 14. Las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados serán contestadas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del Servicio. El 100% de las sugerencias y reclamaciones tramitadas se contestarán en menos de dos meses.</b> |          |        |          |       |          |        |
| Sugerencias y reclamaciones tramitadas anualmente en relación al Servicio de Telesistencia Domiciliaria (Porcentaje).  | N.D      | D.N.C. | N.D      | 40    | N.D      | 34     |
| 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    | N.D      | 41,10  |
| 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      | 55,80  |

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

## Carta de Servicios de Centros de Día

Fecha Aprobación: 8 de abril de 2010

Actualización: junio de 2011

Desde la Dirección General de Mayores y Atención Social, del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, se dirigen, gestionan y evalúan los **servicios de atención a personas mayores**, entre los que se encuentra el Servicio de Centros de Día, objeto de esta Carta de Servicios.

Los Centros de Día son **servicios** dirigidos a proporcionar una atención integral, en régimen diurno, a las personas mayores de 60 años con deterioro físico y relacional, y sin límite de edad, a las personas con enfermedad de Alzheimer u otras demencias. Estos servicios se prestan siempre con el objetivo de promover la independencia y autonomía personal. Se pretende lograr el mantenimiento de los mayores en su medio habitual, retrasando o evitando el ingreso en un centro residencial. Se prestan servicios de atención social, sanitaria, preventiva y rehabilitadora, apoyo a la familia, aseo y cuidado personal, transporte adaptado y alimentación y nutrición.

En la prestación de estos servicios la Dirección General de Mayores y Atención Social se **compromete** a :

1. Todos los usuarios/-as y familiares serán informados, en el momento de su incorporación, de los programas y actividades que se desarrollan en el Centro de Día y en los que van a poder participar. Esta **información** se facilitará en una entrevista personal y por escrito.

Indicador asociado:

- 1.1 Porcentaje de usuarios y familiares informados de los programas y actividades que se desarrollan en el Centro de Día.

2. Para cada uno de los usuarios/-as se elabora un **Plan de Atención Personalizado** adaptado a sus necesidades, que incluye los servicios contemplados en la atención social, sanitaria, preventiva y rehabilitadora y se va adaptando a la evolución de aquellas. El 90% de los usuarios y familiares se mostrará satisfecho con la prestación de estos servicios, con una puntuación igual o superior a 8 en una escala de 1 a 10.

Indicadores asociados:

- 2.1. Porcentaje de usuarios de los Centros de Día con Plan de Atención Personalizado.
- 2.1. Porcentaje de usuarios que están satisfechos con los servicios que recibe, otorgando una puntuación de 8 sobre 10.

3. El Plan de Atención Personalizada de cada usuario **se revisará**, al menos cada seis meses, en reunión interdisciplinar y dejando constancia por escrito. Esta información se remitirá por escrito al usuario/familia o cuidador.

Indicador asociado:

- 3.1. Porcentaje de usuarios con su plan de atención personalizado revisado, y que reciben por escrito el correspondiente informe de revisión.

4. La permanencia del usuario en el Centro de Día está **garantizada en el tiempo**. El servicio se suspenderá por deseo expreso del usuario/a, baja en el padrón municipal, cambio en las condiciones que motivaron la concesión, superar el plazo de tres meses de ausencia consecutiva, o incumplimiento de las obligaciones o responsabilidades de los usuarios/-as.

Indicador asociado:

- 4.1. Porcentaje de bajas de usuarios del Centro de Día debidamente justificadas por los motivos señalados.

5. Todo el **personal** que presta el servicio atiende a los usuarios de una manera adecuada, amable y respetuosa, utilizando un lenguaje comprensible. El 90% de los usuarios valorará la satisfacción con el trato recibido, con una puntuación igual o superior a 8 en una escala de 1 a 10

Indicador asociado:

- 5.1. Porcentaje de usuarios que valoran con 8 o más la satisfacción con el trato recibido.

6. Todas las familias y los cuidadores de los usuarios de los Centros de Día tienen a su disposición las actividades formativas, informativas y de apoyo al cuidado mencionadas en el apartado 7.

Indicador asociado:

- 6.1. Porcentaje de familias de los Centros de Día que reciben servicios de información y apoyo a las familias.

7. Todo el **personal** técnico del servicio tiene la titulación y capacitación exigida para el desempeño de sus funciones (Trabajador/a social, Psicólogo/a, Enfermero/a, Fisioterapeuta, Terapeuta Ocupacional, Médico/a).

Indicador asociado:

- 7.1. Porcentaje de técnicos de los Centros de Día con titulación exigida.

8. El servicio se presta en un **horario** conveniente para responder de manera personalizada y flexible a las necesidades de los usuarios y sus familias. El 80% de los usuarios expresará su satisfacción con el horario con una puntuación igual o superior a 8 en una escala de 1 a 10.

Indicador asociado:

- 8.1. Porcentaje de usuarios-familiares satisfechos con el horario de los Centros de Día.

9. El equipamiento y la confortabilidad de las instalaciones físicas de todos los Centros de Día son adecuados para el servicio que se presta. El 80% de los usuarios valorará la satisfacción con las mismas, con una puntuación igual o superior a 8 en una escala de 1 a 10.

Indicador asociado:

- 9.1. Porcentaje de usuarios que valoran con 8 o más la satisfacción con el equipamiento y la confortabilidad.

10. Los menús de todos los Centros de Día son nutricionalmente **adecuados** y están adaptados a las necesidades personales de cada uno de los usuarios.

Indicador asociado:

- 10.1. Porcentaje de Centros de Día que ofrecen menús adaptados a las necesidades personales de los usuarios.

11. Todos los Centros de Día disponen de aseos adaptados y baños geriátricos para **facilitar** el adecuado servicio de aseo y cuidado personal.

Indicador asociado:

- 11.1. Porcentaje de Centros de Día dotados con aseos adaptados y baños geriátricos.

12. Todos los vehículos destinados al traslado de los usuarios de todos los Centros de Día están adaptados para facilitar el acceso de los usuarios a los mismos y su seguridad durante el trayecto.

Indicador asociado:

- 12.1. Porcentaje de vehículos adaptados para el traslado de los usuarios a los Centros de Día.

13. Todos los Centros de Día para usuarios con Alzheimer u otras demencias cuentan con **medidas de seguridad** en las puertas de acceso (sistema de control electrónico) para protección de los usuarios.

Indicador asociado:



13.1. Porcentaje de Centros de Día para enfermos de Alzheimer dotados con sistema electrónico de control de acceso.

14. Todo el personal que presta los diferentes servicios del Centro de Día lleva una **indumentaria** adecuada para el desarrollo de cada una de las actividades del centro y llevará en lugar visible la correspondiente tarjeta de identificación.

Indicador asociado:

14.1. Porcentaje de trabajadores de los Centros de Día con la indumentaria adecuada.

14.2. Porcentaje de trabajadores de los Centros de Día con tarjeta de identificación.

15. Las sugerencias y reclamaciones pueden presentarse en cada Centro de Día, además de en las formas previstas en el apartado correspondiente, y serán contestadas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. El 100% de las sugerencias y reclamaciones tramitadas se contestarán en el plazo máximo de 1 mes.

Indicador asociado:

15.1. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados.

15.2. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas en 15 días o menos.

15.3. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas en el plazo máximo de un mes.

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

Fecha Aprobación: 15 de julio de 2010

Actualización: junio de 2011

Los **Servicios Sociales de Atención Primaria**, como primer nivel de atención del Sistema Público de Servicios Sociales, son la instancia más próxima para la atención social a la ciudadanía. Esta atención se lleva a cabo en los Centros de Servicios Sociales, que constituyen la puerta de acceso a la atención social y a todos los servicios y prestaciones sociales.

La atención realizada en estos Centros conlleva la valoración y seguimiento de todos los servicios y ayudas sociales incluidos en esta Carta, cuya finalidad es facilitar la vida cotidiana de las personas y familias, promoviendo, cuando es preciso, la autonomía personal y la inserción social. Los servicios que se prestan desde estos centros son: Información y Orientación sobre Servicios Sociales y otros sistemas de protección social, asesoramiento social, apoyo social y seguimiento, atención de situaciones de desprotección social, gestión de servicios y ayudas sociales y Trabajo Social comunitario.

Los **compromisos** que se recogen en la Carta de Servicios de los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid son:

1. Los Centros de Servicios Sociales facilitan su **accesibilidad** ofreciendo en todos los Distritos un horario continuado de atención al público de 9 a 20 horas, de lunes a viernes.

Indicador asociado:

1.1. Personas atendidas en horario de tarde.

2. La atención personalizada por parte de un trabajador social en los Centros de Servicios Sociales se realizará siempre mediante **cita previa**.

Indicador asociado:

2.1. Personas atendidas con cita previa en los Centros de Servicios Sociales.

3. La primera entrevista con un trabajador social, a partir de la petición de cita, tendrá lugar en un **plazo** máximo de 8 días.

Indicadores asociados:

3.1. Porcentaje de primeras entrevistas realizadas en menos de 4 días.

3.2. Porcentaje de primeras entrevistas realizadas en un plazo de 5 a 8 días.

4. Las situaciones que el profesional valore como **urgentes** se atienden en el mismo día, tanto si se trata de personas que acuden por primera vez al Centro de Servicios Sociales como si son personas que se encuentran en proceso de atención.

Indicador asociado:

4.1. Porcentaje de casos urgentes atendidos en el mismo día en que se solicita.

5. Todas las personas que acuden a los Centros de Servicios Sociales serán atendidos con un **trato** amable, con un **lenguaje** claro y comprensible, y por profesionales del Trabajo Social. El 80% de las personas valorarán la atención recibida con una puntuación igual o superior a 8 en una escala de 1 a 10.

Indicador asociado:

5.1. Valoración ciudadana en relación al trato y la atención recibida del personal de los Centros de Servicios Sociales igual o superior a 8.

6. La **atención** del trabajador social en los Centros de Servicios Sociales se realiza de manera **personalizada**, teniendo en cuenta las circunstancias particulares y las necesidades de cada una de las personas atendidas, y asegurando la intimidad y la confidencialidad. El 80% de las personas valorarán la atención personalizada recibida con una puntuación igual o superior a 8 en una escala de 1 a 10.

Indicador asociado:

6.1. Valoración ciudadana en relación a la atención personalizada del trabajador social igual o superior a 8.

7. A las personas que, según la valoración profesional realizada, precisan **seguimiento** por su situación personal o familiar, se les asigna un trabajador social de referencia según la zona en la que se reside. El seguimiento se realiza a través de entrevistas, visitas a domicilio y/o coordinación con otros profesionales, con un promedio de 3 actividades de este tipo al año por cada persona o familia atendida.

Indicador asociado:

7.1. Actividades de seguimiento (entrevistas, visitas a domicilio y/o coordinaciones con otros profesionales), realizadas por persona usuaria al año.

8. La red de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid dispone de un Centro de Servicios Sociales por cada 100.000 habitantes, siendo de uno por 80.000 habitantes en los Distritos de mayor problemática social, y con una proporción de 1 trabajador social por cada 5.000 habitantes, para garantizar la **proximidad** de la atención social al entorno de convivencia de las personas. En el año 2010, se ampliará esta red con 3 nuevos Centros.

Indicadores asociados:

8.1. Centros en funcionamiento a Diciembre de 2010.

8.2. Centros de Servicios Sociales por 100.000 habitantes.

8.3. Trabajadores Sociales por cada 5.000 habitantes.

9. Las prestaciones municipales de Ayuda a Domicilio, Centros de Día y Centros Residenciales para mayores y personas con discapacidad, se tramitan en un **plazo** máximo de tres meses, asegurando la homogeneidad y la equidad en el proceso de valoración y condiciones de acceso a los mismos

Indicador asociado:

9.1. Solicitudes tramitadas en menos de 3 meses.

10. Las **sugerencias y reclamaciones** presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados por los Centros de Servicios Sociales, se tramitan y contestan de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, se ponen en marcha acciones de mejora de los servicios. Más de la mitad de las sugerencias 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:

10.1. Sugerencias y Reclamaciones tramitadas sobre los servicios prestados por los Centros de Servicios Sociales.

10.2. Sugerencias y Reclamaciones relativas a los Centros de Servicios Sociales contestadas en 15 días o menos.

10.3. Sugerencias y Reclamaciones relativas a los Centros de Servicios Sociales contestadas entre 16 días y 3 meses.

## 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 Aprobación: 26 de abril de 2007

Fecha Evaluación 2010: 30 de marzo de 2011

Actualización: junio de 2011

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                     |       | 2010     |       |
|---|----------|-------|----------|-------|--------------------------|-------|----------|-------|
|   | Estándar | Datos | Estándar | Datos | Estándar                 | Datos | Estándar | Datos |
| <b>Compromiso I.- Todos los Centros de Turismo y Puntos de Información Turística de los Servicios de Atención e Información Turística (SAIT) estarán perfectamente identificados con la " I " de información y señalizados en el exterior en, al menos, dos idiomas (español e inglés).</b> |          |       |          |       |                          |       |          |       |
| Porcentaje de Centros de Turismo y Puntos de Información Turística de los SAIT identificados y señalizados en el exterior en dos idiomas.   | 100      | 100   | 100      | 100   | 100                      | 100   | 100      | 100   |
| Centros de Turismo y Puntos de Información Turística permanentes de los Servicios de Atención e Información Turística. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>  | -        | -     | -        | -     | Indicador creado en 2009 |       | 10       | 10    |

|  | 2007     |           | 2008     |           | 2009     |           | 2010      |           |
|--|----------|-----------|----------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|
|  | Estándar | Datos     | Estándar | Datos     | Estándar | Datos     | Estándar  | Datos     |
| <b>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.</b>  |          |           |          |           |          |           |           |           |
| Porcentaje de Centros de Turismo y Puntos de Información Turística permanentes ubicados en lugares estratégicos de interés turístico.  | 100      | 100       | 100      | 100       | 100      | 100       | 100       | 100       |
| Líneas de transporte público que llegan a los Puntos de Información Turística<br><i>Eliminado Evaluación 2010.</i>   | N.D.     | 105       | N.D.     | 105       | N.D.     | -         | -         | -         |
| Personas atendidas en los Servicios de Atención e Información Turística y cantidad por Punto de Información Turístico. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>   | N.D.     | 1.146.060 | N.D.     | 1.618.118 | N.D.     | 1.690.429 | 1.700.000 | 1.751.941 |
| <b>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. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i></b> |          |           |          |           |          |           |           |           |
| Días de apertura de los Centros de Turismo y Puntos de Información Turística.  | -        | -         | -        | -         | -        | -         | 365       | 365       |
| Visitas a la página web turística <a href="http://www.esmadrid.com">www.esmadrid.com</a>   | -        | -         | -        | -         | -        | -         | 4.064.980 | 5.750.000 |
| <b>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.</b>                                      |          |           |          |           |          |           |           |           |
| Porcentaje de informadores turísticos de los SAIT uniformados e identificados con placa.   | 100      | 100       | 100      | 100       | 100      | 100       | 100       | 100       |
| <b>Compromiso 5.- La prestación de los SAIT se realizará en, al menos, dos idiomas español e inglés, completándose con otros idiomas. Al menos el 15% de los informadores hablará 4 o más idiomas.</b>   |          |           |          |           |          |           |           |           |
| Porcentaje de Informadores turísticos de los SAIT que hablan 4 o más idiomas.  | N.D.     | 25,71     | N.D.     | 24,43     | 15       | 43,63     | 15        | 28,85     |
| Porcentaje de Informadores turísticos de los SAIT que hablan español e inglés y un tercer idioma.  | 100      | 100       | 100      | 100       | 100      | 100       | 100       | 100       |
| <b>Compromiso 6.- Los Centros de Turismo de Madrid – Plaza Mayor y de Colón pondrán a disposición del usuario el acceso gratuito a Internet, a través de ordenadores de autoconsulta, con un tiempo de consulta máximo de 15 minutos y en función de su disponibilidad en cada momento.</b>  |          |           |          |           |          |           |           |           |

|  | 2007     |         | 2008     |         | 2009     |         | 2010     |         |
|--|----------|---------|----------|---------|----------|---------|----------|---------|
|  | Estándar | Datos   | Estándar | Datos   | Estándar | Datos   | Estándar | Datos   |
| Ordenadores de acceso a internet disponibles en los Centros de Turismo de Madrid.  | -        | -       | N.D.     | 6       | N.D.     | 8       | 8        | 8       |
| Centros de Turismo con ordenadores disponibles de autoconsulta y acceso gratuito al Internet. <i>Nuevo Evaluación 2010.</i>  | -        | -       | -        | -       | -        | -       | -        | -       |
| Usuarios que han accedido a internet en los ordenadores de autoconsulta de Centro de Turismo de Madrid - Plaza Mayor. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>  | N.D.     | 9.016   | N.D.     | 10.690  | N.D.     | 6.989   | -        | -       |
| <b>Compromiso 7.- Todos los SAIT ofrecerán material y documentación escrita que ayude al usuario a visitar la Ciudad. Al menos se dispondrá de 200 publicaciones de interés turístico sobre la ciudad de Madrid a lo largo del año. Además, siempre que sea necesario para la resolución de la consulta realizada, se facilitará un mapa donde el informador indicará los puntos de interés solicitados.</b> |          |         |          |         |          |         |          |         |
| Tipos de publicaciones turísticas autorizadas y disponibles en los SAIT anualmente.  | N.D.     | 221     | N.D.     | 305     | N.D.     | 247     | 248      | 275     |
| Planos turísticos entregados por los Servicios de Atención e Información Turística anualmente. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>   | N.D.     | 500.000 | N.D.     | 650.000 | N.D.     | 680.000 | 700.000  | 951.000 |
| 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. <i>Eliminado Evaluación 2009.</i>  | N.D.     | 27      | N.D.     | 23,73   | N.D.     | 26,47   | -        | -       |
| Porcentaje de publicaciones turísticas distribuidas por los Servicios de Atención e Información Turística sobre las disponibles. <i>Eliminado Evaluación 2009.</i>   | N.D.     | 100     | N.D.     | 100     | N.D.     | 100     | -        | -       |
| <b>Compromiso 8.- Los SAIT permanentes dispondrán de folletos y publicaciones para suministrar en, al menos dos idiomas, español e inglés. Además, se facilitarán folletos en algunos de los idiomas de los mercados emergentes. Eliminado Evaluación 2010</b>   |          |         |          |         |          |         |          |         |
| Publicaciones turísticas disponibles en dos idiomas en los SAIT, editadas por el Patronato de Turismo de Madrid. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>   | N.D.     | D.N.C   | N.D.     | D.N.C   | N.D.     | D.N.C   | -        | -       |
| Publicaciones turísticas disponibles en los SAIT en otros idiomas <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>  | N.D.     | D.N.C   | N.D.     | D.N.C   | N.D.     | D.N.C   | -        | -       |

|   | 2007        |       | 2008        |       | 2009        |       | 2010          |        |
|---|-------------|-------|-------------|-------|-------------|-------|---------------|--------|
|   | Estándar    | Datos | Estándar    | Datos | Estándar    | Datos | Estándar      | Datos  |
| Porcentaje de personas atendidas en los SAIT por procedencia nacional o extranjera. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>   | <b>N.D.</b> | D.N.C | <b>N.D.</b> | D.N.C | <b>N.D.</b> | D.N.C | -             | -      |
| <b>Compromiso 9.- Los SAIT darán cobertura informativa a aquellas ferias, congresos, eventos y campañas especiales que se consideren de interés turístico o que por su importancia requieran su participación, asistiendo como mínimo a 65 eventos al año.</b>  |             |       |             |       |             |       |               |        |
| Cobertura de información turística en eventos y campañas (Total de ferias y eventos).   | <b>N.D.</b> | 60    | <b>N.D.</b> | 77    | <b>N.D.</b> | 87    | <b>88</b>     | 90     |
| Porcentaje de preguntas resueltas por los Servicios de Atención e Información Turística. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>  | <b>100</b>  | 100   | <b>100</b>  | 100   | <b>100</b>  | 100   | -             | -      |
| <b>Compromiso 10.- A lo largo del año se realizarán todas las visitas guiadas que figuran en la programación publicada. Así mismo, 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.</b> <i>Eliminado Evaluación 2010.</i> |             |       |             |       |             |       |               |        |
| Visitas individuales y programadas anualmente realizadas por el Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>  | -           | -     | -           | -     | -           | -     | <b>3.600</b>  | 3.240  |
| Participantes en las visitas individuales programadas y organizadas por el Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>   | -           | -     | -           | -     | -           | -     | <b>57.000</b> | 57.058 |
| Campañas especiales en las que se realizan visitas específicas del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>   | -           | -     | -           | -     | -           | -     | <b>24</b>     | 28     |
| Participantes en las campañas en las que se realizan visitas específicas del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>   | -           | -     | -           | -     | -           | -     | <b>5.600</b>  | 2.822  |
| <b>Compromiso 11.- 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.</b> <i>Eliminado Evaluación 2010</i>  |             |       |             |       |             |       |               |        |
| Visitas realizadas para grupos “a medida” del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>  | -           | -     | -           | -     | -           | -     | <b>900</b>    | 892    |
| Participantes en las visitas para grupos “a medida” del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid. <i>Eliminado Evaluación</i>  | -           | -     | -           | -     | -           | -     | <b>21.000</b> | 19.642 |

|   | 2007     |       | 2008     |       | 2009     |       | 2010     |       |
|---|----------|-------|----------|-------|----------|-------|----------|-------|
|   | Estándar | Datos | Estándar | Datos | Estándar | Datos | Estándar | Datos |
| 2010.   |          |       |          |       |          |       |          |       |
| <b>Compromiso 12.- La información proporcionada por los SAIT será fiable y se cotejará con las fuentes propias y emisoras de información y de actualización constante. Siempre que sea posible y que la situación lo permita, se facilitará información adicional en función de las necesidades de los usuarios. La satisfacción de los usuarios por la información recibida será de al menos 8 sobre 10 de media en, al menos, el 80% de los usuarios.</b>   |          |       |          |       |          |       |          |       |
| Porcentaje de usuarios que otorgan una valoración superior a 8 a la información facilitada por los SAIT.  | N.D.     | 95,99 | N.D.     | 87,60 | N.D.     | 97,11 | 80       | 97,42 |
| <b>Compromiso 13.- La información proporcionada por los informadores turísticos 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 al 8 sobre 10 en el 80% de los casos. Eliminado Evaluación 2010</b> |          |       |          |       |          |       |          |       |
| Porcentaje de usuarios que otorgan una valoración superior a 8 a la relevancia y utilidad de la información facilitada por los SAIT. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>  | -        | -     | -        | -     | -        | -     | 80       | 97,96 |
| <b>Compromiso 14.- Los informadores turísticos de los SAIT dispondrán de titulación de DEAT/TEAT o FPPI en Comercialización e Información Turística o similar, como mínimo en el 85% de los casos. El resto de los informadores dispondrá de un ciclo de grado superior, Diplomatura o Licenciatura. Asimismo, habrán recibido formación complementaria sobre la Ciudad de Madrid.</b>  |          |       |          |       |          |       |          |       |
| Porcentaje de informadores turísticos con titulación DEAT/TEAT o FPPI en Comercialización e Información Turística y con formación complementaria sobre la ciudad de Madrid.   | N.D.     | 100   | N.D.     | 100   | 100      | 100   | 85       | 87    |
| 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. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>  | N.D.     | 100   | N.D.     | 100   | 100      | 100   | 100      | 100   |
| <b>Compromiso 15.- Se garantizará la circulación por el acceso al Centro de Turismo de Madrid – Plaza Mayor y el acceso a sus servicios a personas con discapacidad física o movilidad reducida, mediante: según los criterios marcados por la legislación vigente referida a la accesibilidad y por la Norma UNE 170001-2 de Accesibilidad Universal, certificación que se revisará anualmente. Eliminado Evaluación 2010.</b>   |          |       |          |       |          |       |          |       |
| Mostradores adaptados y con conexión a internet en el Centro de Turismo de Madrid- Plaza Mayor. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>   | -        | -     | -        | -     | -        | -     | 2        | 2     |



|  | 2007     |        | 2008     |        | 2009     |       | 2010     |        |
|--|----------|--------|----------|--------|----------|-------|----------|--------|
|  | Estándar | Datos  | Estándar | Datos  | Estándar | Datos | Estándar | Datos  |
| Herramientas disponibles en el Centro de Turismo de Madrid – Plaza Mayor para la adaptación de los servicios. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>  | -        | -      | -        | -      | -        | -     | 5        | D.N.C  |
| <b>Compromiso 16.- Se facilitará información específica sobre la oferta turística de la Ciudad y su accesibilidad para personas con discapacidad en los SAIT. Se diseñarán y se pondrán a disposición de los usuarios seis rutas donde además de incluirá información sobre los recursos turísticos. Eliminado Evaluación 2010.</b>  |          |        |          |        |          |       |          |        |
| Publicaciones con información turística adaptada y disponible en los Centros de Turismo de Madrid. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>   | -        | -      | -        | -      | -        | -     | 2        | 2      |
| Rutas específicas en la Guía de Turismo Accesible de Madrid.   | -        | -      | -        | -      | -        | -     | N.D.     | 5      |
| <b>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. Eliminado Evaluación 2010.</b>   |          |        |          |        |          |       |          |        |
| Visitas turísticas adaptadas y realizadas anualmente por el Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>   | -        | -      | -        | -      | -        | -     | 105      | 115    |
| Temáticas de visitas turísticas adaptadas del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>   | -        | -      | -        | -      | -        | -     | N.D.     | D.N.C. |
| Total de participantes en las visitas adaptadas realizadas por el Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>   | -        | -      | -        | -      | -        | -     | N.D.     | 2.318  |
| <b>Compromiso 18.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados por los SAIT, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora de los servicios. Mas de 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 2 meses.</b> |          |        |          |        |          |       |          |        |
| Sugerencias y reclamaciones tramitadas sobre los SAIT prestados.   | N.D.     | 34     | N.D.     | 27     | N.D.     | 63    | N.D.     | 84     |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los SAIT contestadas en 15 días o menos.   | N.D.     | 51,72  | N.D.     | 29,63  | 50       | 44,40 | 50       | D.N.C. |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los SAIT contestadas entre 16 días y 3 meses.  | N.D.     | D.N.C. | N.D.     | D.N.C. | 50       | 55,60 | 50       | D.N.C. |

## Carta de Servicios de Atención al Turista Extranjero

Fecha Aprobación: 22 de octubre de 2009

Fecha Evaluación 2010: 30 de marzo de 2011

Actualización: junio de 2011

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:

|   | 2009       |       | 2010       |       |
|---|------------|-------|------------|-------|
|   | Estándar   | Dato  | Estándar   | Dato  |
| <b>Compromiso 1.- 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.</b> |            |       |            |       |
| Porcentaje de informadores turísticos del Servicio de Atención al Turista Extranjero uniformados e identificados con placa.   | <b>100</b> | 100   | <b>100</b> | 100   |
| <b>Compromiso 2.- 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.</b>  |            |       |            |       |
| Porcentaje de informadores turísticos del Servicio de Atención al Turista Extranjero que hablan tres idiomas, además del español.   | <b>50</b>  | 44,44 | <b>50</b>  | 57,14 |
| <b>Compromiso 3.- Todo el personal del SATE dispondrá de una titulación mínima de diplomatura universitaria y recibirá formación específica relacionada con turismo.</b>  |            |       |            |       |

|   | 2009     |      | 2010     |      |
|---|----------|------|----------|------|
|   | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Porcentaje de informadores turísticos del SATE titulados como mínimo en una diplomatura universitaria y que han recibido formación específica relacionado con turismo.  | 50       | 100  | 50       | 100  |
| <p><b>Compromiso 4.-Se realizarán de manera constante 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.</b></p>  |          |      |          |      |
| Valoración media de la satisfacción de los usuarios con el servicio con el servicio prestado por el SATE. <i>Nuevo Evaluación 2010.</i> (Puntuación en escala de 0 a 5 puntos)  |          |      |          |      |
| <p><b>Compromiso 5.- El servicio permanente del SATE se reforzará en épocas de mayor necesidad de este servicio. El refuerzo será de, por lo menos, 620 horas al año.</b></p>   |          |      |          |      |
| Horas de refuerzo de informadores turísticos del SATE. <i>Nuevo Evaluación 2010.</i>  |          |      | 620      |      |
| <p><b>Compromiso 6.- 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.</b> Hasta 2011 no se desagregan las relativas al SATE; sólo se tiene el dato global de sugerencias y reclamaciones tramitadas por el Patronato e Turismo.</p> |          |      |          |      |
| Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación al Servicio Atención al Turista Extranjero.  | N.D.     | ---  | N.D.     | ---  |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio Atención al Turista Extranjero contestadas en 15 días o menos.  | N.D.     | ---  | N.D.     | ---  |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Atención al Turista Extranjero contestadas entre 16 días y 3 meses.  | N.D.     | ---  | N.D.     | ---  |

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

### Carta de Servicios del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid

Fecha Aprobación: 22 de octubre de 2009  
 Fecha Evaluación 2010: 31 de marzo de 2011  
 Actualización: junio de 2011

**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:

|   | 2009     |        | 2010     |        |
|---|----------|--------|----------|--------|
|   | Estándar | Dato   | Estándar | Dato   |
| <b>Compromiso 1.- 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.</b>  |          |        |          |        |
| Temáticas desarrolladas en las visitas individuales del servicio del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid.   | 40       | 62     | 40       | 77     |
| Participantes en las visitas individuales en el servicio del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>   | 30.000   | 56.719 | 30.000   | 56.058 |
| <b>Compromiso 2.- Las visitas individuales contarán con, al menos, tres temáticas teatralizadas y/o musicales al año. Se realizarán al menos tres nuevas temáticas al año.</b>  |          |        |          |        |
| Temáticas teatralizadas/musicales.  | 3        | 9      | 3        | 7      |
| Participantes en las visitas teatralizadas/musicales del servicio del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>  | N.D.     | 12.092 | N.D.     | D.N.C. |
| <b>Compromiso 3.- 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. Estas visitas tendrán 1.100 participantes al año, como mínimo.</b>              |          |        |          |        |
| Total de temáticas en bicicleta y/o patines del programa "Visitas guiada Descubre Madrid".  | 5        | 11     | 5        | 12     |
| Participantes en las visitas realizadas en bicicleta y/o patines por el servicio del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>   | N.D.     | 1.721  | N.D.     | 1.146  |
| <b>Compromiso 4.- El programa de visitas guiadas dispondrá de recorridos en varios idiomas, garantizando un mínimo de siete.</b>  |          |        |          |        |
| Idiomas en los que se realizan las visitas individuales en el servicio del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid.   | 7        | 7      | 7        | 7      |
| <b>Compromiso 5.- Las visitas guiadas se publicitarán a través de, al menos, dos publicaciones al año, con carácter general o específico. Asimismo, toda la información estará disponible en la página web de <a href="http://esmadrid.com/descubremadrid">esmadrid.com/descubremadrid</a>.</b> |          |        |          |        |
| Ediciones a lo largo del año del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid.   | 2        | 4      | 2        | 7      |
| <b>Compromiso 6.- El Servicio de visitas guiadas Descubre Madrid realizará, al menos, 250 visitas al año para grupos a medida, según demanda y adaptadas a sus necesidades.</b>   |          |        |          |        |
| Visitas realizadas a medida por el servicio del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid.  | 100      | 886    | 100      | 892    |

|   | 2009        |        | 2010        |        |
|---|-------------|--------|-------------|--------|
|   | Estándar    | Dato   | Estándar    | Dato   |
| Participantes en las visitas a medida del servicio del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>   | <b>N.D.</b> | 20.858 | <b>N.D.</b> | D.N.C. |
| <b>Compromiso 7.- Se realizarán visitas específicas para campañas especiales con el fin de promocionar eventos puntuales. Se realizarán, al menos, 15 campañas especiales al año.</b>   |             |        |             |        |
| Campañas con visitas realizadas al año por el servicio del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid.   | <b>15</b>   | 28     | <b>15</b>   | 28     |
| <b>Compromiso 8.- De acuerdo con los criterios de "Turismo para Todos" se realizarán visitas guiadas y adaptadas para personas con discapacidad física visual, auditiva y/o intelectual.</b>  |             |        |             |        |
| Visitas adaptadas a personas con discapacidad, realizadas por el servicio del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid.  | <b>N.D.</b> | 103    | <b>N.D.</b> | 115    |
| Participantes en las visitas adaptadas realizadas por el Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>   | <b>N.D.</b> | 2.051  | <b>N.D.</b> | 2.318  |
| Porcentaje de temáticas de la programación general normalizadas del servicio del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>   | <b>10</b>   | 9,68   | <b>10</b>   | 15,58  |
| <b>Compromiso 9.- 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. Hasta 2011 no se desagregan las relativas al programa de visitas guiadas Descubre Madrid; sólo se tiene el dato global de sugerencias y reclamaciones tramitadas por el Patronato e Turismo.</b> |             |        |             |        |
| Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación al programa de visitas guiadas Descubre Madrid.  | <b>N.D.</b> | ---    | <b>N.D.</b> | ---    |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al programa de visitas guiadas Descubre Madrid contestadas en 15 días o menos.  | <b>N.D.</b> | ---    | <b>N.D.</b> | ---    |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al programa de visitas guiadas Descubre Madrid contestadas entre 16 días y 3 meses.   | <b>N.D.</b> | ---    | <b>N.D.</b> | ---    |

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

## 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 y su última evaluación fue en 2011 y la **Carta de Servicios de la Atención Integral al Contribuyente de la Agencia Tributaria Madrid**, fue aprobada el 4 de enero de 2007, con una última revisión en 2011.

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 Aprobación: 18 de mayo de 2006  
Fecha Evaluación 2010: 15 de abril de 2011  
Actualización: junio de 2011

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**, son:

|  | 2007     |       | 2008     |       | 2009     |       | 2010     |       |
|--|----------|-------|----------|-------|----------|-------|----------|-------|
|  | Estándar | Dato  | Estándar | Dato  | Estándar | Dato  | Estándar | Dato  |
| <b>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.</b> |          |       |          |       |          |       |          |       |
| Tiempo medio de envío del acuse de recibo e inicio de las gestiones pertinentes en la Oficina del Defensor del Contribuyente (horas).  | 24       | 24    | 24       | 24    | 24       | 24    | 24       | 24    |
| <b>Compromiso 2.- Agilidad en la respuesta: la Oficina del Defensor del Contribuyente responderá la totalidad de los escritos en un plazo medio de 40 días.</b>  |          |       |          |       |          |       |          |       |
| Tiempo medio de respuesta de la Oficina del Defensor del Contribuyente (días).   | 31       | 38,28 | 31       | 33,32 | 31       | 33,35 | 31       | 41,75 |
| <b>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.</b>   |          |       |          |       |          |       |          |       |
| Valoración ciudadana de la fiabilidad de la respuesta dada por la Oficina del Defensor del Contribuyente (Puntuación en escala de 0 a 10 puntos).  | 8        | 8,10  | 8        | 8,50  | 8        | 8,30  | 8        | 8,80  |
| <b>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.</b>  |          |       |          |       |          |       |          |       |
| Valoración ciudadana de la claridad y comprensión de la respuesta dada por la Oficina del Defensor del Contribuyente (Puntuación en escala de 0 a 10 puntos).  | 8        | 8,30  | 8        | 8,60  | 8        | 8,20  | 8        | 8,80  |
| <b>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.</b>   |          |       |          |       |          |       |          |       |
| Porcentaje de Sugerencias, Quejas 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.    | 7     | N. D.    | 3     | N. D.    | 2     | N. D.    | 1,15  |
| Porcentaje de Sugerencias, Quejas 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.    | 1     | N. D.    | 0,80  | N. D.    | 0,65  |

|  | 2007     |      | 2008     |      | 2009     |       | 2010     |       |
|--|----------|------|----------|------|----------|-------|----------|-------|
|  | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato  | Estándar | Dato  |
| Porcentaje de Sugerencias, Quejas 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.    | 1    | N. D.    | 0,50  | N. D.    | 0,31  |
| Porcentaje de Sugerencias, Quejas 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.    | 77   | N. D.    | 84,60 | N. D.    | 89,67 |
| Porcentaje de Sugerencias, Quejas 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.    | 2    | N. D.    | 5    | N. D.    | 3     | N. D.    | 1,61  |
| Porcentaje de Sugerencias, Quejas 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.    | 12   | N. D.    | 11   | N. D.    | 7,90  | N. D.    | 5,18  |
| Porcentaje de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones presentadas por los contribuyentes por cada uno de los canales disponibles en la Oficina del Defensor del Contribuyente. (Registro )   | N. D.    | 2    | N. D.    | 1    | N. D.    | 1,30  | N. D.    | 1,44  |
| Porcentaje de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones presentadas por los contribuyentes por cada uno de los canales disponibles en la Oficina del Defensor del Contribuyente. (De oficio)   | N. D.    | 1    | N. D.    | 1    | N. D.    | 0     | N. D.    | 0     |
| Valoración ciudadana del trato y atención recibidos por la Oficina del Defensor del Contribuyente (Puntuación en escala de 0 a 10 puntos).   | 8        | 8,42 | 8        | 8,49 | 8        | 8,29  | 8        | 8,85  |
| <b>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.</b> |          |      |          |      |          |       |          |       |
| Propuestas de la Oficina del Defensor del Contribuyente dirigidas a mejorar la organización interna de los servicios tributarios.  | N. D.    | 5    | N. D.    | 8    | N. D.    | 8     | N. D.    | 5     |
| Propuestas de la Oficina del Defensor del Contribuyente dirigidas a mejorar la prestación de los servicios tributarios.  | N. D.    | 8    | N. D.    | 6    | N. D.    | 4     | N. D.    | 8     |
| <b>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.</b>   |          |      |          |      |          |       |          |       |



|  | 2007     |      | 2008     |      | 2009     |      | 2010     |      |
|--|----------|------|----------|------|----------|------|----------|------|
|  | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Valoración ciudadana del servicio prestado por la Oficina del Defensor del Contribuyente (Puntuación en escala de 0 a 10 puntos).  | 8        | 8,11 | 8        | 8,61 | 8        | 8,67 | 8        | 8,81 |
| <b>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.</b> |          |      |          |      |          |      |          |      |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por la Oficina del Defensor del Contribuyente.  | N. D.    | 0    | N. D.    | 0    | N. D.    | 0    | N. D.    | 0    |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas relativas a los servicios prestados por la Oficina del Defensor al Contribuyente contestadas en 15 días o menos.  | N. D.    | 0    | N. D.    | 0    | N. D.    | 0    | N. D.    | 0    |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas relativas a los servicios prestados por la Oficina del Defensor del Contribuyente contestadas entre 16 días y 3 meses.  | N. D.    | 0    | N. D.    | 0    | N. D.    | 0    | N. D.    | 0    |

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

### Carta de Servicios de la Atención Integral al Contribuyente

Fecha Aprobación: 4 de enero de 2007

Fecha Evaluación 2010: 30 de marzo de 2011

Actualización: junio de 2011

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](http://www.munimadrid.es)) y los referidos a la atención telefónica (Teléfono 010 Línea Madrid).

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

|   | 2007     |       | 2008     |       | 2009     |       | 2010     |       |
|---|----------|-------|----------|-------|----------|-------|----------|-------|
|   | Estándar | Dato  | Estándar | Dato  | Estándar | Dato  | Estándar | Dato  |
| <p><b>Compromiso 1.- 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.</b></p>   |          |       |          |       |          |       |          |       |
| Valoración media de los usuarios del funcionamiento de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (Puntuación en escala de 0 a 10 puntos).  | 8        | 8,44  | 8        | 8,51  | 8        | 8,19  | 8        | 8,56  |
| Porcentaje de usuarios satisfechos con el funcionamiento de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente. <i>Nuevo en Evaluación 2008</i>   | -        | -     | 85       | 92,60 | 85       | 91,40 | 85       | 92    |
| <p><b>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.</b></p> |          |       |          |       |          |       |          |       |
| Horas de formación recibidas por los empleados de atención al contribuyente de la Agencia Tributaria Madrid.  | 78       | 80    | 80       | 82    | 82       | 65    | 65       | 40    |
| Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.   | 80       | 95,05 | 80       | 92,35 | 80       | 91    | 85       | 93    |
| 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 | 85       | 90,90 |
| Valoración media de los usuarios de la preparación del personal de las OAIC (Puntuación en escala de 0 a 10 puntos).  | 8        | 8,71  | 8        | 8,74  | 8,25     | 8,27  | 8,25     | 8,67  |
| Valoración media de los usuarios del trato del personal de atención al público de las OAIC (Puntuación en escala de 0 a 10 puntos)  | 8        | 8,74  | 8        | 8,76  | 8,25     | 8,30  | 8,25     | 8,74  |
| <p><b>Compromiso 3.- El tiempo medio de espera en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente no superará los 8'30" . 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.</b></p>   |          |       |          |       |          |       |          |       |

|   | 2007        |       | 2008        |       | 2009        |       | 2010        |       |
|---|-------------|-------|-------------|-------|-------------|-------|-------------|-------|
|   | Estándar    | Dato  | Estándar    | Dato  | Estándar    | Dato  | Estándar    | Dato  |
| Tiempo medio de espera en las OAIC (minutos).   | <b>9:00</b> | 08:36 | <b>9:00</b> | 07:14 | <b>8.30</b> | 12:04 | <b>8.30</b> | 09:40 |
| Valoración media de los usuarios del tiempo de espera para ser atendidos en las OAIC (Puntuación en escala de 0 a 10 puntos).   | <b>8</b>    | 8,55  | <b>8</b>    | 8,65  | <b>8,25</b> | 8     | <b>8,25</b> | 8,49  |
| <p><b>Compromiso 4.- Los contribuyentes que soliciten cita previa, salvo petición expresa en contrario, serán citados en un plazo máximo de 4 días laborables. El tiempo medio de espera para ser atendido con cita previa será inferior a 4'30". 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.</b> Este compromiso modifica su redacción en la Evaluación 2010.</p>   |             |       |             |       |             |       |             |       |
| Porcentaje de citas previas que se conceden para un plazo de 4 días laborables como máximo, salvo petición expresa de fecha posterior.  | <b>100</b>  | 100   | <b>100</b>  | 100   | <b>100</b>  | 80    | <b>100</b>  | 96    |
| Tiempo medio de espera una vez señalada la cita, para ser atendido en las OAIC (minutos).   | <b>5:00</b> | 03:56 | <b>5:00</b> | 02:57 | <b>4:30</b> | 02:20 | <b>4:30</b> | 04:27 |
| Valoración media de los usuarios del servicio de cita previa (Puntuación en escala de 0 a 10 puntos).   | <b>8</b>    | 8,34  | <b>8</b>    | 8,49  | <b>8</b>    | 8,13  | <b>8</b>    | 8,24  |
| <p><b>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 al menos el 85% estará satisfecho con la resolución íntegra del trámite solicitado.</b></p>   |             |       |             |       |             |       |             |       |
| Valoración media de los usuarios 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 (Puntuación en escala de 0 a 10 puntos).   | <b>8</b>    | 9,01  | <b>8</b>    | 8,58  | <b>8</b>    | 8,03  | <b>8</b>    | 8,57  |
| Porcentaje de usuarios satisfechos con la resolución íntegra del trámite solicitado.  | <b>85</b>   | 91,70 | <b>85</b>   | 85,75 | <b>85</b>   | 83,10 | <b>85</b>   | 80    |
| <p><b>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.</b></p> |             |       |             |       |             |       |             |       |
| Porcentaje de usuarios satisfechos con las instalaciones de las OAIC.   | <b>85</b>   | 95,93 | <b>85</b>   | 91,40 | <b>85</b>   | 90,70 | <b>85</b>   | 91,73 |
| Valoración media de los usuarios de las instalaciones de las OAIC (Puntuación en escala de 0 a 10 puntos).  | <b>8,50</b> | 8,71  | <b>8,50</b> | 8,63  | <b>8,50</b> | 8,21  | <b>8,50</b> | 8,61  |

|   | 2007        |         | 2008        |         | 2009        |         | 2010           |           |
|---|-------------|---------|-------------|---------|-------------|---------|----------------|-----------|
|   | Estándar    | Dato    | Estándar    | Dato    | Estándar    | Dato    | Estándar       | Dato      |
| Porcentaje de instalaciones que cumplen los criterios de habitabilidad y confort establecidos en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente. <i>Eliminado Evaluación 2010.</i>  | <b>100</b>  | 100     | <b>100</b>  | 100     | <b>100</b>  | 100     | <b>100</b>     | 100       |
| <b>Compromiso 7.- Atención telemática madrid.es. Se incrementará anualmente y, en su caso, se mejorará el número de servicios tributarios (información y gestiones) disponibles en la web www.madrid.es.</b>  |             |         |             |         |             |         |                |           |
| Gestiones tributarias realizadas a través de la web.  | <b>N.D.</b> | 417.322 | <b>N.D.</b> | 676.871 | <b>N.D.</b> | 915.567 | <b>915.567</b> | 1.106.900 |
| <b>Compromiso 8.- Atención telemática madrid.es. Se prestará un servicio de calidad, con una información actualizada a disposición de los contribuyentes en la web www.madrid.es. En las encuestas periódicas realizadas para medir el grado de satisfacción de los ciudadanos con el servicio prestado por madrid.es, el nivel de satisfacción medio de los usuarios del Portal del Contribuyente, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 7 puntos.</b> |             |         |             |         |             |         |                |           |
| Valoración media de los usuarios del Portal del Contribuyente. <i>Nueva Evaluación 2009</i> (Puntuación en escala de 0 a 10 puntos) .   |             | D.N.C.  |             | D.N.C.  | <b>7</b>    | 6,93    | <b>7</b>       | 6,67      |
| <b>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.</b>  |             |         |             |         |             |         |                |           |
| Porcentaje de llamadas atendidas en el primer intento   | <b>85</b>   | 20      | <b>85</b>   | 89,60   | <b>85</b>   | 88,40   | <b>85</b>      | 90,40     |
| <b>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.</b>  |             |         |             |         |             |         |                |           |
| Porcentaje de llamadas rechazadas por saturación sobre el total de intentos de llamada en el Teléfono 010.  | <b>20</b>   | 10,17   | <b>20</b>   | 11,40   | <b>20</b>   | 29,70   | <b>20</b>      | 19,30     |
| <b>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.</b>   |             |         |             |         |             |         |                |           |
| Porcentaje de usuarios satisfechos con el tiempo de espera para ser atendidos por el Teléfono 010   | <b>92</b>   | 89,50   | <b>80</b>   | 91,50   | <b>80</b>   | 99      | <b>80</b>      | 96,40     |
| <b>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.</b>   |             |         |             |         |             |         |                |           |
| Porcentaje de llamadas diferidas respondidas en menos de 48 horas por el Teléfono 010.  | <b>100</b>  | 100     | <b>100</b>  | 100     | <b>100</b>  | 100     | <b>100</b>     | 100       |
| <b>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.</b>   |             |         |             |         |             |         |                |           |
| <b>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.</b>   |             |         |             |         |             |         |                |           |

|   | 2007     |      | 2008     |      | 2009     |      | 2010     |      |
|---|----------|------|----------|------|----------|------|----------|------|
|   | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| <p>Se establece la obligación de los servicios correspondientes de la <b>Agencia Tributaria Madrid</b> de colaborar y apoyar a los miembros de la <b>Oficina del Defensor del Contribuyente</b> en el desarrollo de sus funciones y en la búsqueda de la solución más adecuada a las quejas y reclamaciones formuladas.</p> |          |      |          |      |          |      |          |      |

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

## Carta de Servicios del Padrón Municipal de Habitantes

Fecha Aprobación: 26 de diciembre de 2008

Fecha Evaluación 2010: pendiente de elaboración al cerrarse este Informe. Ver Anexo

Actualización: junio de 2011

**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.

Los **compromisos e indicadores** establecidos en la Carta de Servicios del Padrón Municipal de Habitantes, son:

|   | 2009     |      | 2010     |      |
|---|----------|------|----------|------|
|   | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| <p><b>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.</b></p> |          |      |          |      |
| <p>Porcentaje de usuarios/-as satisfechos/-as con las instalaciones de la Dirección General de Estadística donde se presta el Servicio de Padrón de Habitantes.</p>   | N.D.     | 92   | 90       | 94   |

|   | 2009     |         | 2010     |         |
|---|----------|---------|----------|---------|
|   | Estándar | Dato    | Estándar | Dato    |
| Valoración ciudadana de las instalaciones de la Dirección General de Estadística donde se presta el Servicio de Padrón de Habitantes (Puntuación en escala de 0 a 10 puntos).   | N.D.     | 7,50    | N.D.     | 7,80    |
| <b>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.</b>  |          |         |          |         |
| Horas de formación continua al año del personal del Servicio de Padrón de Habitantes de la Dirección General de Estadística.  | N.D.     | 213     | N.D.     | 224     |
| 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      | N.D.     | 98      |
| 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       | N.D.     | 0       |
| <b>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.</b>   |          |         |          |         |
| Solicitudes de especial riesgo atendidas en el Servicio de Padrón de Habitantes.  | N.D.     | 125     | N.D.     | 132     |
| Sugerencias y reclamaciones sobre la confidencialidad y la protección de datos en la prestación del Servicio de Padrón de Habitantes.   | N.D.     | 0       | N.D.     | 0       |
| <b>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.</b> |          |         |          |         |
| Actualizaciones en el Padrón de Habitantes, que requieren trámites previos o instrucción de expediente sobre el total de actualizaciones de oficio.   | N.D.     | 10      | 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      | 30       | 12      |
| Sugerencias y reclamaciones sobre la actualización de oficio del Padrón de Habitantes.  | N.D.     | 0       | N.D.     | 0       |
| <b>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.</b>   |          |         |          |         |
| Gestiones y consultas del Servicio de Padrón de Habitantes, realizadas a través de Internet.  | N.D.     | 142.268 | N.D.     | 122.574 |
| Incremento anual de las gestiones padronales realizadas a través de la página web (Porcentaje).   | N.D.     | -4      | N.D.     | -14     |

|   | 2009     |         | 2010     |        |
|---|----------|---------|----------|--------|
|   | Estándar | Dato    | Estándar | Dato   |
| <b>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.</b> |          |         |          |        |
| 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     | N.D.     | 111    |
| Sugerencias y reclamaciones sobre el servicio de atención al ciudadano Línea Madrid por total de volantes de empadronamiento emitidos (ratio).  | N.D.     | 0,02    | N.D.     | 0,02   |
| <b>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.</b>  |          |         |          |        |
| Incremento de datos intercambiados con otras Administraciones en el Servicio de Padrón de Habitantes (porcentaje).  | N.D.     | 128     | N.D.     | -80    |
| <b>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.</b>  |          |         |          |        |
| Cartas informativas sobre cambio de colegio electoral emitidas por el Servicio de Padrón de Habitantes.   | N.D.     | 170.742 | N.D.     | 0      |
| Plazo de tramitación de reclamaciones al Censo Electoral por el Servicio de Padrón de Habitantes (días).  | N.D.     | 4       | N.D.     | 6      |
| Sugerencias y reclamaciones sobre los procesos electorales al Servicio de Padrón de Habitantes.   | N.D.     | 2       | N.D.     | D.N.C. |
| <b>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.</b>   |          |         |          |        |
| Personas atendidas durante la jornada electoral por el Servicio de Padrón de Habitantes, por los distintos medios.  | N.D.     | 1.977   | N.D.     | D.N.C. |
| Satisfacción del electorado con el Servicio de Padrón de Habitantes en relación con la accesibilidad al servicio de Censo Electoral durante la jornada electoral.   | N.D.     | D.N.C.  | N.D.     | D.N.C. |
| <b>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, en el 90% de los casos en menos de 15 días y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del Servicio.</b>   |          |         |          |        |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación al Servicio de Padrón de Habitantes.   | N.D.     | 0,01    | 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     | N.D.     | 100    |

|  | 2009     |      | 2010     |      |
|--|----------|------|----------|------|
|  | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| 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.     | 0    |

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

La Dirección General de Estadística tramitó en 2009, 156 sugerencias y reclamaciones y en 2010, 102 sugerencias y reclamaciones.

### Carta de Servicios de Información Estadística de la Ciudad de Madrid

Fecha Aprobación: 26 de diciembre de 2008

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

Actualización: junio de 2011

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 mas detallados a partir de los datos ofrecidos.

Los **compromisos e indicadores** establecidos en la Carta de Servicios son:

|   | 2009     |      | 2010     |      |
|---|----------|------|----------|------|
|   | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| <b>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.</b> |          |      |          |      |
| Porcentaje de usuarios satisfechos con las instalaciones de la Dirección General de Estadística, en el Servicio de Información Estadística.   | N.D.     | 92   | N.D.     | 92   |
| Valoración ciudadana de las instalaciones de la Dirección General de Estadística donde se prestan los Servicios de Información Estadística (Puntuación en escala de 0 a 10 puntos).   | N.D.     | 7,50 | N.D.     | 7,80 |
| <b>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.</b>  |          |      |          |      |



|  | 2009     |        | 2010     |        |
|--|----------|--------|----------|--------|
|  | Estándar | Dato   | Estándar | Dato   |
| Horas de formación continua anuales del personal del Servicio de Información Estadística.  | N.D      | 441    | N.D      | 457    |
| Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido en el Servicio de Información Estadística.  | N.D      | 92     | N.D      | 95     |
| Sugerencias y reclamaciones por 1.000 usuarios, por el trato recibido en el Servicio de Información Estadística.   | N.D      | 0      | N.D      | 0      |
| <b>Compromiso 3.- Adoptar medidas para el cumplimiento y aplicación del secreto estadístico.</b>   |          |        |          |        |
| Sugerencias y reclamaciones relacionadas con la normativa del secreto estadístico por 1.000 usuarios en el Servicio de Información Estadística.  | N.D      | 0      | N.D      | 0      |
| <b>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.</b> |          |        |          |        |
| Plazo medio de entrega de la información estadística elaborada.  | N.D      | D.N.C. | 2        | 2      |
| Sugerencias y reclamaciones por el tiempo de respuesta en las demandas de información estadística.   | N.D      | 0      | N.D      | 0      |
| <b>Compromiso 5.- Actualizar permanentemente los datos estadísticos existentes, garantizando su continuidad, poniéndolos a disposición de los interesados a través de nuestra página web.</b>  |          |        |          |        |
| Plazo medio de actualización de datos estadísticos desde la recepción de la información original (días).   | N.D      | 10     | N.D      | 10     |
| Tablas estadísticas actualizadas por el Servicio de Información Estadística.   | N.D      | 1.400  | N.D      | 1.968  |
| <b>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.</b>  |          |        |          |        |
| Consultas realizadas al Servicio de Información Estadística por otros canales.   | N.D      | 25.991 | N.D      | 32.932 |
| <b>Compromiso 7.- Asegurar una información que garantice la calidad y fiabilidad de los datos utilizando métodos de revisión y contraste con otras fuentes.</b>  |          |        |          |        |
| Sugerencias y reclamaciones sobre la fiabilidad de los datos del Servicio de Información Estadística (Porcentaje).   | N.D      | 0,80   | N.D      | 0,40   |
| <b>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.</b>   |          |        |          |        |
| Porcentaje de usuarios satisfechos con la información proporcionada por el Servicio de Información Estadística.  | N.D      | 95     | N.D      | 96     |
| <b>Compromiso 10.- 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.</b>                                   |          |        |          |        |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación al Servicio de Información Estadística.   | N.D      | 0,80   | N.D      | 0      |

|   | 2009     |      | 2010     |      |
|---|----------|------|----------|------|
|   | Estándar | Dato | Estándar | Dato |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Información Estadística contestadas en 15 días o menos.      | N.D      | 100  | N.D      | 100  |
| Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Información Estadística contestadas entre 16 días y 3 meses. | N.D      | 0    | N.D      | 0    |

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

La Dirección General de Estadística tramitó en 2009, 156 sugerencias y reclamaciones y en 2010, 102.

## ANEXO

Se recogen a continuación datos pendientes o provisionales del **Informe 2010 de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid** de junio 2011

Tabla pag. 6 y ss

|   | <b>Aprobación</b> | <b>Evaluación 2010</b> |
|---|-------------------|------------------------|
| 20. Padrón de Habitantes                          | 26-12-2008        | 19-07-2011             |
| 21. Información Estadística                       | 26-12-2008        | 19-07-2011             |
| 24. Salud Pública en materia de Protección Animal | 30-04-2009        | 21-09-2011             |

Tabla pag. 9

| <b>Indicadores del Sistema de Cartas de Servicios</b>   |             |             |             |             |             |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|   | <b>2006</b> | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> | <b>2010</b> |
| Grado de cumplimiento de los compromisos recogidos en las Cartas de Servicios (Indicador SIGE -Estratégico- y POG) Meta: 90 | ---         | 93,85       | 92,30       | 93          | 94 (*)      |

(\*) Dato definitivo con todas las Cartas evaluadas

Pag.

### **Carta de Servicios de Padrón de Habitantes**

Fecha Aprobación: 26 de diciembre 2008  
 Fecha Evaluación 2012: 19 de julio de 2011

Pag.

### **Carta de Servicios de Información Estadística**

Fecha Aprobación: 26 de diciembre 2008  
 Fecha Evaluación 2012: 19 de julio de 2011

Pag.

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

Fecha Aprobación: 30 de abril de 2009  
 Fecha Evaluación 2012: 21 de septiembre 2011