



El Sistema de Cartas de Servicios en 2012

INDICE

El Sistema de Cartas de Servicios en 2012	I
Cultura	11
Deporte	18
Desarrollo Económico y Tecnológico	35
Educación y Juventud	43
Empleo	46
Medio Ambiente	49
Movilidad y Transportes	58
Relación con la Ciudadanía	62
Salud	76
Seguridad y Emergencias	90
Servicios Sociales	110
Turismo	124
Administración de la Ciudad	131
Anexo	142

Informe 2012 de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid

15 de julio de 2013

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

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

El Informe se estructura en dos partes:

- En su primera parte (**El Sistema de Cartas de Servicios en 2012**), 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 2012

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

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

El Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid (*Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de 4 de diciembre de 2008*; en adelante CBPA) es una concreción de esta nueva cultura de transparencia, por eso en su sección relativa a los principios generales de transparencia de la actividad administrativa hace expresa referencia al **Sistema de Cartas de Servicios**, con el objetivo de disponer de cartas aprobadas en todos los servicios del Ayuntamiento con impacto directo en la ciudadanía o en la Ciudad de Madrid, además de promover la aprobación de cartas en las empresas municipales.

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

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

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

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

El Sistema de Cartas de Servicios se pone en marcha en el Ayuntamiento de Madrid con varios objetivos:

- Hacer visibles los estándares de calidad ya alcanzados por el Ayuntamiento en la prestación de sus servicios.
- Informar a la ciudadanía sobre los servicios que prestan sus unidades y los compromisos de calidad que asumen a la hora de prestarlos.
- Elaborar una herramienta de gestión de calidad municipal.
- Evaluar la calidad de la gestión municipal mediante el establecimiento de indicadores de gestión y estándares de calidad.
- Fomentar la participación ciudadana en la mejora de los servicios difundiendo los sistemas de participación ciudadana establecidos.
- Aumentar el grado de satisfacción ciudadana con los servicios prestados.

- Fomentar el grado de compromiso de los empleados municipales con la calidad.

Así, las **Cartas de Servicios son** documentos públicos a través de los cuales el Ayuntamiento de Madrid establece y comunica los servicios que ofrece y las condiciones en que lo hace, los compromisos de prestarlos con unos determinados estándares de calidad; los derechos de los ciudadanos en relación a estos servicios y las responsabilidades que, como contrapartida, contraen al recibirlos y los sistemas de participación establecidos, con el objetivo de garantizar una mejora continua de los servicios públicos (artículo 3.1 del Acuerdo de Cartas).

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

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

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

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

1. El ámbito de aplicación de la Carta y el compromiso institucional con la calidad, así como su alineación con los objetivos estratégicos del Ayuntamiento
2. Los datos identificativos 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 y responsabilidades de la ciudadanía en relación con los servicios.
5. Los mecanismos y modalidades de participación de los ciudadanos, entre los que destaca el "Sistema de Sugerencias y Reclamaciones"
6. Los servicios objeto de la Carta, especificando sus características así como las principales actividades de los mismos.
7. Los compromisos que se adquieren con los ciudadanos y los niveles de calidad con los que el órgano directivo se compromete a prestar esos servicios. Para la medición del cumplimiento de los compromisos contraídos, se establecerán los correspondientes indicadores.
8. Los datos de localización y contacto del órgano directivo responsable y de las dependencias donde se prestan los servicios, y todos aquellos datos que contribuyan a un mejor conocimiento de los servicios objeto de la Carta.

Otro resultado, no menos importante, de la información elaborada a lo largo del Documento Matriz, es el **documento de “Áreas de Mejora”**, en el que la unidad deja constancia de las posibles carencias que se hayan ido detectando a lo largo de todo el proceso, estableciendo acciones de mejora para su fortalecimiento. Las áreas de mejora se priorizarán y implantarán al menos tres que serán evaluadas el año siguiente a su implantación.

Cartas de Servicios aprobadas en 2012		
	Carta de Servicios	Fecha de aprobación
1	SAMUR Social (n.º 40)	15 de marzo de 2012
2	Agencia de Gestión de Licencias (n.º 41)	26 de abril de 2012
3	Sugerencias y Reclamaciones (n.º 42)	10 de mayo de 2012

Cartas en elaboración en 2012	
1	Samur Social
2	Agencia de Gestión de Licencias de Actividades
3	Sugerencias y Reclamaciones
4	Parques y Jardines
5	Actividades de Sensibilización y Educación Ambiental
6	Carta de Servicios del Agua
7	Centros Municipales de Mayores
8	Centros de Atención a la Infancia
9	Centros de Apoyo a la Familia
10	Plagas y Vectores

Total Cartas de Servicios aprobadas por Áreas de Acción hasta 2012		
Áreas de Acción	CS aprobadas	CS en elaboración o previstas
1. Cohesión Social	-	-
2. Cultura	2	-
3. Deportes	4	-

Total Cartas de Servicios aprobadas por Áreas de Acción hasta 2012		
Áreas de Acción	CS aprobadas	CS en elaboración o previstas
4. Desarrollo Económico y Tecnológico	2	-
5. Educación y Juventud	1	-
6. Empleo	1	-
7. Espacios Públicos	-	-
8. Internacionalización	-	-
9. Medio Ambiente	3	3
10. Movilidad y Transportes	1	-
11. Relación con la Ciudadanía	5	-
12. Salud	6	1
13. Seguridad y Emergencias	5	-
14. Servicios Sociales	5	3
15. Turismo	3	-
16. Urbanismo	-	-
17. Vivienda	-	-
18. Administración de la Ciudad	4	-
	42	7

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

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

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

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

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

La DGCyAC promueve que las Cartas de Servicios se evalúen en el primer trimestre del año: cerrado el año natural, se recopilan los datos anuales de todos los indicadores y se cargan por cada una de las unidades responsables en la aplicación Observatorio de la Ciudad, tras lo cual se procede a evaluar el contenido de las Cartas aprobadas con anterioridad al 30 de junio del año anterior. Finalizado el año 2012 y sobre la base de los resultados de ese año, se evalúan las siguientes Cartas:

Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2006		
	Aprobación	Evaluación 2012
1. SAMUR-Protección Civil	18-05-2006	29-03-2013
2. Teléfono 010 Línea Madrid	8-05-2006	15-04-2013
3. Sugerencias y Reclamaciones Tributarias	18-05-2006	13-06-2013
4. Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud	1-06-2006	15-03-2013
5. Bomberos	13-07-2006	17-04-2013
6. Fomento del Asociacionismo	20-07-2006	18-06-2013
7. Servicios Deportivos	20-07-2006	30-03-2013
8. Atención al Menor de Policía Municipal	28-09-2006	30-03-2013
9. Clases y Escuelas Deportivas	26-10-2006	30-03-2013
10. Actividades de Competición Deportiva	26-10-2006	30-03-2013
11. Medicina Deportiva	26-10-2006	30-03-2013

Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2007			
12.	Atención Integral al Contribuyente	4-01-2007	15-05-2013
13.	Instituto de Adicciones	8-02-2007	21-03-2013
14.	Atención e Información Turística	26-04-2007	18-06-2013
15.	Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid	24-05-2007	30-04-2013
16.	Agentes de Movilidad	29-11-2007	05-03-2013
Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2008			
17.	Oficina Municipal de Información al Consumidor	05-06-2008	29-05-2013
18.	Atención a la Ciudadanía de la Policía Municipal de Madrid	18-06-2008	30-03-2013
19.	Servicio de Teleasistencia Domiciliaria	10-07-2008	25-02-2013
20.	Padrón de Habitantes	26-12-2008	26-03-2013
21.	Información Estadística	26-12-2008	26-03-2013
Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2009			
22.	Agencia para el Empleo	22-01-2009	(*)
23.	Red de Bibliotecas Municipales	16-04-2009	13-06-2013
24.	Salud Pública en materia de Protección Animal	30-04-2009	21-06-2013
25.	Secretaría General Técnica de Seguridad y Movilidad	2-07-2009	25-04-2013
26.	Atención al Turista Extranjero	22-10-2009	14-06-2013
27.	Visitas Guiadas Oficiales	22-10-2009	14-06-2013
28.	Calidad del Aire	17-12-2009	07-05-2013
Evaluación de Cartas de Servicios aprobadas en 2010			
29.	Centros de Día	08-04-2010	04-04-2013
30.	Red Municipal de Información Juvenil	29-04-2010	07-03-2013
31.	Centros de Servicios Sociales	15-07-2010	25-04-2013
32.	Brotos y Alertas Alimentarias en Salud Pública	22-07-2010	14-03-2013
33.	Portal Web Municipal	09-09-2010	14-03-2013
Evaluación de Cartas de Servicios aprobadas en 2011			
34.	Actividades Socioculturales	17-03-2011	(*)
35.	Servicio de Ayuda a Domicilio	28-04-2011	28-02-2013
36.	Recogida y Tratamiento de Residuos	05-05-2011	(**)
37.	Arbolado Urbano	12-05-2011	11-04-2013

38. Actividades Sanitarias para la Prevención y Protección de la Salud en el Trabajo	19-05-2011	28-05-2013
39. Salud Ambiental en Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda	07-07-2011	21-02-2013
Evaluación de Cartas de Servicios aprobadas en 2012		
40. SAMUR Social	15-03-2012	11-04-2013
41. Agencia de Gestión de Licencias	26-04-2012	07-06-2013
42. Sugerencias y reclamaciones	10-05-2012	15-07-2013

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

(**) Al cerrarse este Informe está evaluada la parte referida a Recogida de Residuos (DG Gestión Ambiental Urbana) pero falta la parte relativa a Tratamiento de Residuos (DG Parque Tecnológico Valdemingomez). Ver Anexo

Así pues, una vez recopilados los **datos 2012**, cargados por cada unidad responsable en la aplicación del Observatorio de la Ciudad y, consecuentemente, publicados en la web municipal y en esta Memoria, las unidades tomando como referencia esos datos, evalúan su Carta, elaboran su **Informe Anual de Evaluación** e incorporan al texto de la Carta los resultados de dicha evaluación. El Informe de Evaluación y el nuevo texto de la Carta se remiten por el órgano directivo responsable a la DGCyAC que tras analizar su contenido y procedencia y estando de acuerdo con ellos, procede a la publicación de los cambios pertinentes en la aplicación del Observatorio de la Ciudad, en la web municipal (página del Observatorio) y en la intranet municipal *ayre*, quedando así actualizadas las Cartas vigentes. Entre los cambios resultantes de la evaluación y con efectos para 2013, destacan el establecimiento, eliminación o modificación de compromisos y sus indicadores asociados. En el apartado siguiente de este Informe y para cada una de las Cartas aprobadas, se reflejan estos cambios; en el caso de compromisos e indicadores nuevos, sus primeros datos publicados serán los de 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 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**. Como se ha visto, 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 ambos documentos, es importante tener al día el seguimiento de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos de las Cartas, puesto que en ellos se recogen dichos datos. La elaboración de estos documentos permite disponer de un solo documento en el que se recoge el resumen de las evaluaciones anuales realizadas por cada unidad, su aceptación por la DGCyAC y las actualizaciones de ellas derivadas.

Indicadores del Sistema de Cartas de Servicios

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Cartas de Servicios aprobadas (Indicador de acción de SIGE e indicador de POG)	16	21	28	33	39	42
Compromisos de calidad de las Cartas de Servicios (Indicador de acción de SIGE)	179	202	355	381	440	480
Grado de cumplimiento de los compromisos recogidos en las Cartas de Servicios (Indicador estratégico de SIGE e indicador de POG) Meta: 90	93,85	92,30	93	94	87,29(*)	85 (**)

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

(**) Dato provisional 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. Se ha editado un folleto electrónico de cada Carta de Servicios que se difunde por medio de la página web municipal y la Intranet municipal ayre.

Aunque desde la aprobación de la primera Cartas de Servicios en 2006, todas las Cartas aprobadas se han ido publicando en la página web municipal, es en enero de 2009 cuando se publica el especial informativo Cartas de Servicios. Actualmente la información sobre las Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid se recoge tanto en la página del **Observatorio de la Ciudad** (www.madrid.es/observatoriodelaciudad) como en el **Portal de Transparencia** publicado en diciembre de 2012 (www.madrid.es/portaldetransparencia)



Por último destacar en relación con el Sistema de Cartas que todos los años se realiza una Jornada de Cartas de Servicios. El 12 de diciembre de 2012 se organiza **la V 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	2	Relación con la Ciudadanía	5
Deportes	4	Salud	6
Desarrollo Económico y Tecnológico	2	Seguridad y Emergencias	5
Educación y Juventud	1	Servicios Sociales	5
Empleo	1	Turismo	3
Medio Ambiente	3	Administración de la Ciudad	4
Movilidad y Transportes	1	TOTAL	42

Cultura

En el ámbito de este Área de Acción “Cultura” se han aprobado por la Junta de Gobierno dos Cartas de Servicios: la **Carta de Servicios de la Red de Bibliotecas Municipales**, aprobada en abril de 2009 y evaluada por última vez el 13 de junio de 2013, y la **Carta de Servicios de Actividades Socioculturales** aprobada el 17 de marzo de 2011.

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

Fecha Aprobación: 16 de abril de 2009
Fecha Evaluación 2012: 13 de junio de 2013

La Red de Bibliotecas Públicas Municipales es un **servicio público** dependiente de la Dirección General de Bibliotecas y Archivos del Área de Gobierno de Las Artes, Deporte y Turismo, 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,...).

Esta Carta de Servicios ha modificado parte de sus compromisos e indicadores como consecuencia de la Evaluación 2012, eliminando los compromisos 8 “Renovar anualmente en al menos un 5%el fondo bibliográfico del servicio de extensión bibliotecaria.”, y el compromiso 12 “Ofrecer de forma continuada un servicio de consulta de disponibilidad de documentos a través de Internet, accesible desde cualquier terminal de un ordenador durante los 365 días del año”. Además ha creado nuevos compromisos y modificado la redacción de algunos.

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

Compromiso / Indicador	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.-Mantener abiertas al público el 90% de las Bibliotecas Públicas Municipales todos los meses del año, de lunes a viernes una media de 11 horas diarias, de modo que la satisfacción de los usuarios con el tiempo y horario de apertura sea, como mínimo, de 7 puntos en una escala de 1 a 10. Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2012.				
Porcentaje de bibliotecas abiertas al público todos los meses del año. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012		-	-	-

Compromiso / Indicador	2009	2010	2011	2012
Media de horas de apertura de todas las bibliotecas de la red. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012	-	-	-	-
Compromiso 02.- Disponer de instalaciones adecuadas al servicio que se presta, sin barreras arquitectónicas y con un equipamiento apropiado, moderno y funcional. El nivel de satisfacción debe alcanzar una puntuación media de 7, en una escala del 0 al 10.				
Porcentaje de instalaciones de la Red de Bibliotecas que cumplen los requisitos establecidos	90	100	100	100
Satisfacción de los usuarios con las instalaciones de las Bibliotecas Públicas Municipales	7,43	7,20	7,42	7,43
Compromiso 3.- Ofrecer instalaciones, mobiliario, materiales, fondos y publicaciones en todas las bibliotecas, adaptadas a los distintos grupos de edad de la población, contando con un área infantil/juvenil, y otra para personas adultas. El fondo existente en toda la red será como mínimo de 1 millón de volúmenes.				
Porcentaje de Bibliotecas que cuentan con separación de espacios infantil-adultos.	-	-	-	100
Fondos existentes en toda la red. 2 series: adultos e infantil y juvenil	-	-	-	1.329.345
Compromiso 4.-Atender al público de forma personalizada con atención y respeto, utilizando un lenguaje claro y comprensible. La valoración media de la satisfacción de los usuarios/-as con el trato en la Red de Bibliotecas será como mínimo de 8, en una escala de 0 a 10; el número de quejas anuales relativas al trato recibido será inferior a 100.				
Quejas y reclamaciones relativas al trato	0	0	0	3
Satisfacción de los usuarios con el trato recibido en la Red de Bibliotecas.	-	-	-	8,59
Compromiso 05.- Mantener ordenado, localizado y actualizado el fondo bibliográfico de todas las bibliotecas con revisiones y ordenación diaria del mismo, de forma que la nota obtenida por la colección y su ordenación sea de un 7 en una escala de 0 10. Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2012				
Puntuación otorgada por el personal usuario a la ordenación del fondo de las bibliotecas. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Compromiso 06.- Mantener la colección de materiales y fondos bibliográficos actualizados, renovándolos anualmente en al menos un 3% en toda la red de bibliotecas.				
Porcentaje anual de fondos incorporados a la colección de las Bibliotecas.	-	-	6,46	5,50
Compromiso 07.- Mantener una colección actualizada de prensa y revistas de no menos de 35 títulos por biblioteca, garantizando la continuidad en el servicio.				
Suscripciones anuales por Biblioteca.	85,66	45	85	63
Compromiso 08.- Disponer diariamente en el momento de apertura de las bibliotecas de al menos seis títulos de prensa diaria en cada centro, con un espacio habilitado de hemeroteca en todas las bibliotecas de la red.				
Suscripciones a diarios y prensa diaria en toda la red dividido entre el número total de bibliotecas abiertas	-	-	-	9

Compromiso / Indicador	2009	2010	2011	2012
Incidencias del servicio de Bibliotecas.	-	-	-	21
Ejemplares de prensa diaria disponibles en el momento de apertura en la red de Bibliotecas	-	-	-	9
Porcentaje de Bibliotecas con espacio de hemeroteca. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012	-	-	-	100
Compromiso 09.- Realizar el carné de la biblioteca en un tiempo medio inferior a cinco minutos desde la presentación de la documentación solicitada, de forma que cada año se realicen más de 10.000 altas de usuarios y que el grado de satisfacción de los mismos con este procedimiento sea, como mínimo, de 7 en una escala de 0 a 10. Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2012				
Tiempo medio de realización de los carnés de usuario. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012	-	-	-	-
Grado de satisfacción con la realización de carnés en el tiempo establecido. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012	-	-	-	-
Compromiso 10.- Establecer un tiempo medio de espera para acceder al servicio de préstamo no superior a los 10 minutos. La valoración media de los usuarios en relación al tiempo de espera para ser atendidos será como mínimo de 8 en una escala de 0 a 10.				
Satisfacción de los usuarios con el tiempo de espera para ser atendidos en el servicio de préstamo de las Bibliotecas Públicas Municipales.	-	-	-	8,76
Tiempo medio de espera para acceder al servicio de préstamo en las bibliotecas.	0,50	0,39	0,36	2
Compromiso 11.- Resolver de forma inmediata las consultas de carácter general y las de carácter bibliográfico, de forma que la valoración media de los usuarios con las respuestas recibidas sea de 7 en una escala de 0 a 10 y que el número anual de quejas y reclamaciones sobre este servicio sea inferior a 100.				
Valoración de los usuarios del Servicio de Información general y bibliográfica.	-	-	-	8,34
Sugerencias y reclamaciones con el Servicio de Información general y bibliográfica.	0	0	-	0
Compromiso 12.- Programar anualmente, de forma continua más de 1000 actividades de difusión y animación a la lectura, y de formación a los usuarios/-as, dirigidas a los distintos grupos de edad en toda la red de bibliotecas.				
Actividades realizadas anualmente en las Bibliotecas Públicas Municipales. Este indicador se desdobra en <u>2 series</u> como consecuencia de la Evaluación 2012	1.989	2.370	-	4.094
Compromiso 13.- Ofrecer más de 100 visitas guiadas a las Bibliotecas Públicas Municipales para que los usuarios conozcan y puedan utilizar todos los recursos de la biblioteca (Formación de Usuarios). Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2012				
Visitas guiadas a las Bibliotecas. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Compromiso 14.- Actualizar y revisar semanalmente la información general y de interés en la Web de Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid.				
Actualizaciones anuales de la página web de Bibliotecas públicas municipales	-	-	48	46
Compromiso 15.- Ofrecer un servicio continuado de conexión wifi en toda la Red de Bibliotecas, de forma que la valoración dada por los usuarios sea de al menos, un 7 en una escala de 0 a 10.				

Compromiso / Indicador	2009	2010	2011	2012
Bibliotecas con conexión WIFI	-	-	-	28
Valoración media de los usuarios en relación al servicio de conexión wifi de las bibliotecas públicas en una escala de 0 a 10.	-	-	-	8,34
Compromiso 16.- Aumentar anualmente en 500 ejemplares el fondo bibliográfico para los clubes de lectura existentes en la Red de Bibliotecas Públicas Municipales, de manera que cada año se incorporen 12 nuevos títulos al fondo. Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2012				
Libros adquiridos e incorporados al fondo de clubes de lectura en el año en curso. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Títulos incorporados a los clubes de lectura. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012	-	-	-	-
Compromiso 17.- Elaborar en toda la red de bibliotecas más de 20 boletines, paneles, guías de lectura y carteles de novedades para informar a los usuarios de las novedades adquiridas, autores destacados, temas de interés y recomendaciones de lectura. Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2012				
Boletines, paneles, guías de lectura y carteles de novedades. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Compromiso 18.- Utilizar los recursos de forma respetuosa con el medio ambiente, disponiendo de puntos de recogida de residuos de papel, cartón, y reciclaje de tóner en todas las bibliotecas de la red. Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2012				
Puntos de recogida papel. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Puntos de recogida de cartón. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012	-	-	-	-
Puntos de reciclaje de tóner. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012	-	-	-	-
Compromiso 19.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. El 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo inferior a 30 días desde su presentación. El tiempo medio de contestación será de 30 días. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. Compromiso <u>modificado</u> como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por las Bibliotecas Municipales. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones.	95	336	498	238
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en 15 días o menos por las Bibliotecas Públicas Municipales. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones	55	60	40	21,86
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas entre 16 días y 3 meses por Bibliotecas Públicas Municipales. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones	45	40	60	26,50
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días por Bibliotecas Públicas Municipales. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias	-	-	-	58,70

Compromiso / Indicador	2009	2010	2011	2012
y Reclamaciones				
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones	-	-	-	30

Carta de Servicios de Actividades Socioculturales de los Distritos

Fecha Aprobación: 17 de marzo de 2011

Fecha Evaluación 2012: al cerrarse este Informe, está evaluada la parte referida a Recogida de Residuos (DG Gestión Ambiental Urbana) pero falta la parte relativa a Tratamiento de Residuos (DG Parque Tecnológico Valdemingomez). Ver Anexo

El Ayuntamiento de Madrid cuenta con una importante infraestructura de equipamientos culturales gestionados por los Distritos - centros culturales y socioculturales, principalmente, y también salas de exposición, salas de estudio y lectura, etc.- desde los que se presta una amplia y variada oferta de **actividades y servicios** que da respuesta a las demandas y necesidades de ocio y cultura de los barrios, atendiendo a la gran diversidad social y cultural de cada uno de ellos.

Esta acción cultural descentralizada se completa con la oferta de servicios y actividades que los Distritos ponen a disposición de la comunidad fuera de los equipamientos con la finalidad de diversificar la programación y extender a otros ámbitos el fomento del dialogo y la diversidad cultural y la integración social del individuo así como de facilitar el acceso a las expresiones culturales de todas las manifestaciones artísticas.

En la Carta de Servicios de Actividades Socioculturales de los Distritos, se establecieron los siguientes **servicios**: cursos y talleres, visitas culturales, Jornadas, seminarios y conferencias sobre temas específicos de interés, espectáculos y artes escénicas, exposiciones y muestras de trabajos o proyectos particulares o colectivos de carácter artístico o cultural, convocatorias de premios o reconocimientos de carácter cultural, salas de lectura/ estudio, y campamentos: actividades lúdicas, deportivas, culturales y pedagógicas dirigidas al público infantil y juvenil.

En la prestación de estos servicios, el Ayuntamiento de Madrid se **compromete** a:

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

Compromiso / Indicador	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Disponer de instalaciones adecuadas al servicio que se presta, sin barreras arquitectónicas. El nivel de satisfacción de los/as usuarios/as con las instalaciones debe alcanzar una puntuación igual o superior a 7, en una escala de 0 al 10.				
Valoración media de la satisfacción de los/as usuarios/as con las instalaciones de los equipamientos socioculturales.	-	-	D.N.C	7.4
Compromiso 02.- Se dispondrá de unos medios materiales para la realización de actividades, actualizados y renovados con frecuencia. La valoración de la satisfacción de los/as usuarios/as con el material debe alcanzar una puntuación igual o superior a 7 puntos, en una escala de 0 a 10.				
Valoración media de la satisfacción de los/as usuarios/as con el estado/calidad del material.	-	-	D.N.C	7

Compromiso / Indicador	2009	2010	2011	2012
Compromiso 03.- La oferta de actividades se adaptará a las necesidades de la población del distrito; para alcanzar la máxima cobertura posible todos los años se realizará una encuesta, preguntando las preferencias y necesidades. La programación recogerá los resultados de dicha encuesta y después de la realización de las actividades se valorará la satisfacción de los/as usuarios/as con la programación. La valoración de la misma será igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10 en la encuesta de satisfacción.				
Valoración media de la satisfacción de la ciudadanía con la programación sociocultural.	-	-	D.N.C.	D.N.C.
Compromiso 04.- Todos los años se realizarán por lo menos un 5% de actividades nuevas, adaptadas a las necesidades de la población del distrito, ya sea incrementando o bien sustituyendo alguna de las actividades existentes.				
Porcentaje de nuevas actividades.	-	-	D.N.C.	D.N.C.
Compromiso 05.- Se mantendrá la programación de cursos y talleres publicada anualmente, respetando calendarios y horarios, de forma que el 90% de los/as usuarios/as esté satisfecho.				
Porcentaje de usuarios/as satisfechos con el mantenimiento de la programación.	-	-	D.N.C.	D.N.C.
Porcentaje de cursos y talleres programados que se han mantenido y que no han sufrido modificaciones o suspensiones de horario o contenidos.	-	-	D.N.C.	D.N.C.
Compromiso 06.- Los cursos y talleres se impartirán por personal cualificado y profesional que cumplirá los objetivos marcados para las distintas materias programadas. La valoración media de la satisfacción de los/as usuarios/as con la preparación del personal será igual o superior a 7 puntos en una escala de 0 a 10.				
Valoración media de la satisfacción con la preparación del personal.	-	-	D.N.C.	8.5
Compromiso 07.- Se resolverán las peticiones de información e incidencias por parte del personal de los Centros proporcionando un trato amable y cortés, de forma que la valoración media de los/as usuarios/as sea igual o superior a 7 en una escala del 0 al 10.				
Valoración media de la satisfacción de los/as usuarios/as con el trato recibido por parte del personal de los Centros.	-	-	D.N.C.	D.N.C.
Compromiso 08.- Se informará sobre las actividades socioculturales (programación, fechas, horarios y lugares de celebración, etc.) a través de, al menos, 4 medios diferentes. Asimismo, toda la información estará disponible en la página web madrid.es. La satisfacción de los/as usuarios/as con la difusión de las actividades ha de ser igual o superior a 7 puntos, en una escala de 0 a 10.				
Valoración media de la satisfacción de los/as usuarios/as con la difusión de la información.	-	-	D.N.C.	D.N.C.
Medios por los que se difunde la información.	-	-	D.N.C.	4
Compromiso 09.- Se prestarán las diversas actividades socioculturales con amplios horarios y adaptados a las necesidades de los/as usuarios/as: Centros Culturales y Socioculturales abiertos una media de 10 hrs. diarias, incluidos los fines de semana. La satisfacción de la ciudadanía con los horarios será igual o superior a 7 puntos en una escala de 0 a 10.				
Media diaria de horas de apertura.	-	-	D.N.C.	10
Fines de semana en los que se celebran actividades al año.	-	-	D.N.C.	31

Compromiso / Indicador	2009	2010	2011	2012
Valoración media de la satisfacción de los/as usuarios/as con los horarios de los Centros.	-	-	D.N.C.	D.N.C.

Compromiso 10.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del servicio. Se contestarán el 60 % de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días o menos desde su presentación.

Este compromiso adapta su redacción a la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, aprobada el 10 de mayo de 2012.

Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a las actividades de los Centros Culturales de los Distritos. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones	-	-	D.N.C.	440
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a las actividades de los Centros Culturales de los Distritos contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones	-	-	D.N.C.	21,36
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas entre 16 días y 3 meses. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones	-	-	D.N.C.	
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a las actividades de los Centros Culturales de los Distritos contestadas en un plazo menor o igual a 30 días. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones	---	---	---	37,14
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a las actividades de los Centros Culturales de los Distritos. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones	---	---	---	50

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, entre otros extremos, en que el Área de Acción “Deporte” cuenta en la actualidad con **cuatro Cartas de Servicios**: una Carta de Servicios marco que recoge aquellos aspectos generales en materia de Deporte, la **Carta de Servicios de los Servicios Deportivos del Ayuntamiento de Madrid**, aprobada el 20 de julio de 2006, y tres Cartas de Servicios específicas de cada uno de los principales servicios: la **Carta de Servicios de Clases y Escuelas Deportivas**, la **Carta de Servicios de Competiciones Deportivas**, 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 la Dirección General de Deportes, la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, y los Distritos, responsables últimos de la prestación del servicio deportivo.

Carta de Servicios de los Servicios Deportivos

Fecha Aprobación: 20 de julio de 2006

Fecha Evaluación 2012: 30 de marzo de 2013

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

La Carta de Servicios de los Servicios Deportivos del Ayuntamiento de Madrid se aprobó por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 20 de julio de 2006, fue evaluada por primera vez en diciembre de 2007 y por última el 30 de marzo de 2013; el texto actual corresponde a esta última evaluación. Con ella la Dirección General de Deportes y los Distritos manifiestan nuevamente su compromiso con la calidad y la mejora continua de sus servicios deportivos. Los compromisos de calidad aprobados y sus indicadores asociados son:

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

Compromiso / Indicador	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Se adecuará la red de Instalaciones Deportivas Municipales existentes (558 instalaciones y 1.912 unidades deportivas) de modo que se disponga de una superficie deportiva media por habitante superior a un metro cuadrado.				
Instalaciones Deportivas Municipales puestas a disposición de la ciudadanía. GENERAL	502	559	558	559
Instalaciones Deportivas Municipales puestas a disposición de la ciudadanía. (Centros Deportivos municipales)	67	67	67	69
Instalaciones Deportivas Municipales puestas a disposición de la ciudadanía. (Instalaciones Deportivas de acceso libre)	351	397	395	395
Instalaciones Deportivas Municipales puestas a disposición de la ciudadanía. (Instalaciones Deportivas de acceso controlado)	84	95	96	95
Superficie deportiva puesta a disposición de los ciudadanos.	D.N.C.	3.672.312	3.671.516	3.713.651
Unidades deportivas puestas a disposición de los ciudadanos.	D.N.C.	1.913	1.912	2.037
Compromiso 02.- Se mejorarán anualmente las instalaciones deportivas existentes y sus equipamientos, de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con los Centros Deportivos y sus equipamientos sea igual o superior a 7,3 puntos en una escala de 1 a 10.				
Presupuesto anual de inversión destinado a Deportes en cada Distrito.	D.N.C.	D.N.C.	9.437.585	5.625.153
Valoración media de la satisfacción con los Centros Deportivos y sus equipamientos.	D.N.C.	7,55	7,43	7,30
Compromiso 03.- Se prestarán los servicios deportivos municipales con amplios horarios y adaptados a las necesidades de los usuarios de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios sea superior a 7 puntos en una escala de 1 a 10: Centros Deportivos abiertos una media de 12 horas diarias; clases y escuelas deportivas infantiles fuera del horario escolar (2 horas diarias); clases de mayores (2 clases diarias); torneos y competiciones organizados los fines de semana de la temporada deportiva (40 fines de semana); servicios de medicina deportiva durante una media de 4 horas diarias, en los Centros Deportivos que disponen de este Servicio.				
Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012. Se prestarán los servicios deportivos municipales con amplios horarios y adaptados a las necesidades de los usuarios, de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios sea igual o superior a 7 puntos en una escala de 1 a 10: Como mínimo los Centros Deportivos se encontrarán abiertos una media de 12 horas diarias; se ofrecerán al menos 2 horas diarias de clases y escuelas deportivas infantiles fuera del horario escolar de lunes a viernes; así como 2 horas diarias de clases para mayores de 65 años de lunes a viernes; los torneos y competiciones municipales serán organizados durante un mínimo de 40 fines de semana de la temporada deportiva; en los Centros Deportivos que disponen de servicios de medicina deportiva, éstos se dispensarán durante una media de 4 horas diarias.				
Clases infantiles organizadas fuera del horario escolar en los Centros Deportivos Municipales.	2.377	2.831	2.703	2.812
Clases para mayores programadas en los Centros Deportivos Municipales.	595	472	456	490
Fines de semana en los que se celebran torneos o actividades de promoción deportiva.	42	42	42	40

Compromiso / Indicador	2009	2010	2011	2012
Horas diarias de atención médico-deportiva en los Centros Deportivos Municipales.	8	4	4	4
Horas diarias de apertura a los ciudadanos de los Centros Deportivos Municipales.	13	13	13	13
Valoración media de la satisfacción con los horarios de los Centros Deportivos.	D.N.C.	7,15	7,08	7,10


Compromiso 04.- Los servicios deportivos se prestarán por un personal debidamente cualificado y profesional que recibirá formación continua de reciclaje, para lo cual se programarán cursos y acciones formativas específicas; de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con la atención y disposición del personal de los Centros Deportivos sea igual o superior a 7 puntos en una escala de 1 a 10.

Cursos o acciones formativas programados para todo el personal de los Centros Deportivos Municipales. GENERAL	42	42	31	21
Cursos o acciones formativas programados para todo el personal de los Centros Deportivos Municipales. (Personal sanitario)	6	D.N.C.	5	2
Cursos o acciones formativas programados para todo el personal de los Centros Deportivos Municipales. (Personal técnico deportivo)	20	D.N.C.	21	19
Cursos o acciones formativas programados para todo el personal de los Centros Deportivos Municipales. (Acciones formativas de actualización y reciclaje)	16	D.N.C.	5	1
Porcentaje de cursos impartidos sobre el total de los programados para todo el personal (Plan de Formación Específica).	-	-	63,56	71,42
Porcentaje de Médicos y ATS formados en los Centros Deportivos. Cambia a porcentaje en Evaluación 2011	-	-	80	D.N.C.
Porcentaje de Técnicos Deportivos formados en los Centros Deportivos.	579	475	324	D.N.C.
Valoración media de la satisfacción con la atención y disposición del personal de los Centros Deportivos.	-	7,29	7,41	7,50

Compromiso 05.- 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 igual o superior superior a 7,15 puntos en una escala de 1 a 10: clases y escuelas, actividades para personas con discapacidad, actividades de ocio saludable, campeonatos escolares, servicios de medicina-deportiva, Jornadas de personas mayores, etc.

Actividades de promoción deportivo recreativas ofertadas , organizadas por la Dirección General de Deportes, por grupo de edad.	Infantil	11	10	8	5
	Jóvenes	7	6	6	5
	Adultos	7	7	7	6
	Mayores	5	5	4	6
Actividades deportivas ofertadas para personas con discapacidad .		11	7	9	9
Plazas ofertadas en clases y escuelas deportivas, por grupo de edad.	Infantil	52.372	63.662	37.257	52.013
	Jóvenes	3.696	3.414	4.584	4.020

Compromiso / Indicador		2009	2010	2011	2012
	Adultos	69.545	74.476	62.289	60.699
	Mayores	10.302	10.816	10.208	10.607
	Preinfantil	D.N.C.	9.636	7.081	6.960
Plazas ofertadas en clases y escuelas deportivas, por grupo de edad. (personas con discapacidad (datos englobados en total edades)		D.N.C.	423	882	620
Participantes en torneos y competiciones deportivas por grupo de edad.	Infantil	14.257	15.583	14.854	15.201
	Juvenil	8.859	9.319	9.191	8.646
	Senior	84.557	87.277	89.622	89.156
	Veteranos	461	1.133	0	0
	Benjamín	19.972	24.283	27.095	31.849
	Alevín	22.523	26.490	26.365	26.983
	Cadete	9.961	9.917	9.299	10.133
Plazas ocupadas en actividades deportivas para personas con discapacidad .		D.N.C.	D.N.C.	446	524
Plazas ocupadas en las clases y escuelas deportivas por grupo de edad.	Infantil	44.624	55.046	29.119	29.013
	Jóvenes	2.254	2.048	2.029	2.027
	Adultos	51.709	55.108	47.240	43.933
	Mayores	8.260	8.894	8.419	8.615
	Preinfantiles	D.N.C.	8.833	6.714	6.579
Plazas ocupadas en las clases y escuelas deportivas por grupo de edad. (Personas con discapacidad -datos englobados en el total de edades-)		D.N.C.	314	446	524
Servicios de Medicina Deportiva prestados por grupos de edad.	Infantil	1.230	1.625	1.077	704
	Jóvenes	359	498	289	182
	Adultos	12.873	19.156	18.166	16.733
	Mayores	1.976	3.066	1.880	1.424
Valoración media de la satisfacción con la oferta de actividades de los Centros Deportivos.		D.N.C.	7,25	7,08	7,20
Compromiso 06.- Se informará sobre los servicios deportivos municipales (horarios, lugares, programación de actividades, fechas de celebración, etc.), a través de al menos 6 medios diferentes (folletos, carteles, prensa, radio, madrid.es, Teléfono 010, atención presencial, tabloneros de anuncios, etc.).					

Compromiso / Indicador	2009	2010	2011	2012
<p>Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012. Se informará sobre los servicios deportivos municipales (horarios, lugares, programación de actividades, fechas de celebración, etc.), a través de al menos 8 medios diferentes: Web, 010, Carteles, Folletos electrónicos, Boletín de Deportes, Mobiliario Urbano, Mailing, Revistas especializadas.</p>				
Acciones de comunicación promocionales de los Servicios Deportivos en madrid.es y/o otros canales de información que sean de interés.	D.N.C.	D.N.C.	11	113
Medios a través de los cuales se informa al ciudadano de los Servicios Deportivos Municipales.	8	8	6	9
Suscripciones al Boletín electrónico de Deportes. ESTANDAR 1.450	D.N.C.	D.N.C.	1.468	 1.198
<p>Compromiso 07.- 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.</p> <p>Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012. Se fomentará la integración de buenas prácticas medioambientales y de sostenibilidad en la organización y gestión de instalaciones y eventos deportivos; la promoción de valores y buenas prácticas medioambientales entre los usuarios, empleados y entidades deportivas.</p>				
Cursos o acciones informativas impartidas para la promoción de valores y buenas prácticas medioambientales en el ámbito deportivo.	25	18	D.N.C.	1
Eventos deportivos en los que se han realizado acciones de buenas prácticas medioambientales y de sostenibilidad.	4	19	D.N.C.	22
Instalaciones Deportivas en las que se dispone de sistemas con energías alternativas.	12	18	18	18
Porcentaje de pliegos de condiciones en los que se han incluido criterios medioambientales en la construcción o gestión de Instalaciones deportivas. Este indicador <u>se elimina</u> como consecuencia de la evaluación 2012	D.N.C.	D.N.C.	100	100
<p>Compromiso 08.- Se controlará el uso de las energías tradicionales en todos los Centros Deportivos Municipales.</p>				
Consumo de agua en los Centros Deportivos Municipales.	1.310.403	D.N.C.	1.584.287	1.530.015,61
Consumo de electricidad en los Centros Deportivos Municipales.	18.711.444	D.N.C.	15.588.556	26.313.003,60
Consumo de gas en los Centros Deportivos Municipales.	29.966.634	D.N.C.	38.267.729	33.942.109,70
Consumo de gasóleo en los Centros Deportivos Municipales.	2.781.309	D.N.C.	1.848.016	2.283.949,22
<p>Compromiso 09.- Se prestarán unos servicios deportivos de calidad de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios sea igual o superior a 7,5 en una escala de 1 a 10; a tal efecto anualmente se realizarán encuestas de satisfacción a los usuarios (como mínimo cuatro encuestas anuales).</p>				
Encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios a lo largo del año.	-	-	3	4
Valoración media de la satisfacción de los usuarios con los Servicios Deportivos.	D.N.C.	D.N.C.	7,43	7,52

Compromiso / Indicador	2009	2010	2011	2012
Compromiso 10.- 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.				
Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones. Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los Servicios Deportivos, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. Contestar el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo inferior a 30 días desde su presentación. Adoptar las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será igual o inferior a 30 días desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los Servicios Deportivos prestados. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones	4.055	3.868	3.856	3.426
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los Servicios Deportivos contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones	39,10	D.N.C.	39,11	33,96
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los Servicios Deportivos contestadas entre 16 días y 3 meses en relación con el total de Sugerencias y reclamaciones. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones	50,10	D.N.C.	53,80	---
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados contestadas en 30 días o menos desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones.	---	---	---	51
Tiempo de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones	---	---	---	37

Carta de Servicios de Clases y Escuelas Deportivas

Fecha Aprobación: 26 de octubre de 2006

Fecha Evaluación 2012: 30 de marzo de 2013

El servicio de clases y escuelas para la práctica de la actividad física y el aprendizaje y perfeccionamiento del deporte, comporta los siguientes servicios: Planificación (análisis, diseño, programación, desarrollo y valoración) de las Clases, Escuelas y Aulas para toda la temporada organizando horarios según destinatarios, adecuando la oferta a las necesidades de la ciudadanía, compaginando el uso de las instalaciones para clases con otros servicios deportivos y procurando sacar el mayor aprovechamiento a las Instalaciones Deportivas en las que aquellas se imparten; Información sobre las clases y escuelas ofertadas, realización de las pruebas de nivel y/o entrevistas, en su caso, e

inscripción; Impartición de las Clases, Escuelas y Aulas deportivas conforme a la planificación realizada; Planificación y organización de la formación continua para la actualización del personal docente

La Carta de Servicios de Clases y Escuelas Deportivas, fue aprobada en la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 26 de octubre de 2006, fue evaluada por primera vez en diciembre de 2007 y por última el 30 de marzo de 2013. Los compromisos de calidad relativos a estos servicios son, además de los recogidos en la Carta marco:

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

Compromiso / indicador	2009	2010	2011	2012	
<p>Compromiso 01.- La oferta de Clases y Escuelas Deportivas se adaptará para alcanzar la máxima cobertura posible, procurando un equilibrio entre los grupos de edad (preinfantil, infantil, juvenil, adultos y mayores), de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con el contenido técnico y la variedad y amenidad de las clases sea superior a 7,3 puntos en una escala de 1 a 10.</p> <p>Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012. La oferta de clases y escuelas deportivas se adaptará en cada uno de 9 los Centros Deportivos Municipales a las necesidades de los distintos grupos de edad (preinfantil, infantil, juvenil, adultos y mayores) favoreciendo la máxima cobertura posible, y procurando un equilibrio entre aquellos; de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con el contenido técnico, variedad y amenidad de las clases sea igual o superior a 7,3 puntos en una escala de 1 a 10.</p>					
Índice de ocupación de Clases y Escuelas Deportivas por grupos de edad.	Infantil	85,21	86,46	78,16	78,78
	Jóvenes	60,98	60	44,26	50,42
	Adultos	74,35	74	75,84	72,38
	Mayores	80,18	82,23	82,47	81,22
	Discapacitados	76	74,23	50,57	84,52
	Preinfanti	D.N.C.	91,66	94,82	94,53
Plazas ofertadas en Clases y Escuelas Deportivas por grupos de edad (preinfantil, infantil, jóvenes, adultos y mayores).	Preinfantil	D.N.C.	D.N.C.	7.081	6.960
	Infantil	D.N.C.	D.N.C.	37.257	36.829
	Jóvenes	D.N.C.	D.N.C.	4.584	4.020
	Adultos	D.N.C.	D.N.C.	62.289	60.699
	Mayores	D.N.C.	D.N.C.	10.208	10.607
Valoración media de la satisfacción con el contenido técnico de las clases del servicio de Clases y Escuelas Deportivas.	D.N.C.	7,74	7,45	7,95	
Valoración media de la satisfacción con la variedad y amenidad de las clases del servicio de Clases y Escuelas Deportivas.	D.N.C.	7,61	7,38	8	
<p>Compromiso 02.- Se ofrecerán clases y escuelas deportivas específicas para personas con discapacidad en 7 modalidades deportivas.</p> <p>Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012. El Ayuntamiento de Madrid a través de su red de Centros Deportivos Municipales ofrecerá clases y escuelas deportivas específicas para personas con discapacidad, en al menos 62 escuelas diferenciadas, según se dirijan a personas con discapacidad física, intelectual o sensorial; incluyendo 14 modalidades deportivas como mínimo.</p>					

Compromiso / indicador	2009	2010	2011	2012
Modalidades deportivas con clases específicas para personas con discapacidad.	D.N.C	D.N.C	9	7
Plazas ocupadas por personas con discapacidad en clases y escuelas deportivas distintas a las acuáticas. Este indicador <u>se elimina</u> como consecuencia de la Evaluación 2012 (aplicación 2013).	D.N.C	D.N.C	87	529
Porcentaje de Centros Deportivos Municipales que tienen, al menos, un grupo de actividad deportiva para personas con discapacidad diferente a la acuática. Este indicador se ha creado <u>nuevo</u> como consecuencia de la Evaluación 2012 (aplicación 2013).	-	-	-	-
Convenios de colaboración suscritos con entidades para el desarrollo de la actividad física para personas con discapacidad. Este indicador se ha creado <u>nuevo</u> como consecuencia de la Evaluación 2012 (aplicación 2013).	-	-	-	-
Escuelas para personas con discapacidad. Este indicador se ha creado <u>nuevo</u> como consecuencia de la Evaluación 2012 (aplicación 2013).	-	-	-	-
Compromiso 03.- Se ofrecerá, al menos, un grupo de actividad acuática para personas con discapacidad por Centro Deportivo con piscina climatizada.				
Grupos de actividad acuática específicos para personas con discapacidad por Centro Deportivo con piscina climatizada.	138	103	144	151
Porcentaje de Centros Deportivos Municipales con piscina climatizada, que oferten, al menos, un grupo de actividad acuática para personas con discapacidad. Este indicador se ha creado <u>nuevo</u> como consecuencia de la Evaluación 2012 (aplicación 2013).	-	-	-	-
Compromiso 04.- Se dispondrá de material didáctico-deportivo suficiente y actualizado de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con el material deportivo sea igual o superior 6,5 puntos en una escala de 1 a 10.				
Valoración media de la satisfacción con el estado del material deportivo del servicio de Clases y Escuelas Deportivas.	D.N.C	6,58	6,73	6,82
Valoración media de la satisfacción con la cantidad de material deportivo del servicio de Clases y Escuelas Deportivas.	D.N.C	6,82	6,76	6,84
Valoración media de la satisfacción con la variedad del material deportivo y su adecuación a la actividad que se desarrolla. Este indicador se ha creado <u>nuevo</u> como consecuencia de la Evaluación 2012 (aplicación 2013).	-	-	-	-
Compromiso 05.- El número de alumnos por Clase o Escuela Deportiva dependerá de la modalidad deportiva correspondiente, grupo de edad, nivel y espacio donde se imparte, respetando los ratios establecidos por la Dirección General de Deportes por lo menos en el 80% de los casos; de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con el número de personas que componen los grupos sea igual o superior a los 7,2 puntos en una escala de 1 a 10.				
Porcentaje de Clases y Escuelas Deportivas que cumplen los ratios sobre el número de alumnos establecido por la Dirección General de Deportes.	0	0	D.N.C.	92,15
Valoración media de la satisfacción con el número de personas que componen los grupos del servicio de Clases y Escuelas Deportivas.	D.N.C.	7,39	7,19	7,20
Compromiso 06.- Todas las vacantes existentes sobre plazas ofertadas en Clases y Escuelas de los Centros Deportivos Municipales, se publicarán mensualmente en el Centro entre el 25 y el último día hábil de cada mes, al objeto de que los interesados puedan realizar la inscripción antes del primer día de clase del mes siguiente, de acuerdo con el procedimiento de inscripción establecido.				

Compromiso / indicador	2009	2010	2011	2012
Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012. Todas las vacantes existentes en Clases y Escuelas de los Centros Deportivos Municipales, se publicarán mensualmente en el Centro Deportivo Municipal entre el 25 y el último día hábil de cada mes, al objeto de que los interesados puedan realizar la inscripción antes del primer día de clase del mes siguiente, de acuerdo con el procedimiento de inscripción establecido.				
Plazas vacantes puestas a disposición de los ciudadanos por grupos de población en Clases y Escuelas Deportivas. (INFANTIL)	7.748	8.616	8.138	7.816
Plazas vacantes puestas a disposición de los ciudadanos por grupos de población en Clases y Escuelas Deportivas. (JOVENES)	1.442	1.366	2.555	1.993
Plazas vacantes puestas a disposición de los ciudadanos por grupos de población en Clases y Escuelas Deportivas. (ADULTOS)	17.836	19.368	15.049	16.766
Plazas vacantes puestas a disposición de los ciudadanos por grupos de población en Clases y Escuelas Deportivas. (MAYORES)	2.024	1.922	1.789	1.992
Plazas vacantes puestas a disposición de los ciudadanos por grupos de población en Clases y Escuelas Deportivas. (Preinfantil)	D.N.C.	803	367	381
Plazas vacantes puestas a disposición de los ciudadanos por grupos de población en Clases y Escuelas Deportivas. (Personas con discapacidad en grupos específicos)	17	0	436	96


Compromiso 07.- 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 a la Instalación Deportiva, se ofrecerá al usuario algún tipo de contrapartida (recuperación de la clase en otro momento, disfrute de una clase o servicio alternativo, devolución del importe proporcional si procede), de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con la duración de las clases y escuelas deportivas y con su puntualidad superará los 8 puntos en una escala de 1 a 10.



Este compromiso ha modificado su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012 (aplicación 2013). **Las sesiones tendrán una duración de 30, 45 ó 60 minutos dependiendo de la modalidad deportiva correspondiente, grupo de edad y nivel; empezarán y terminarán puntualmente de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con la duración de las clases y escuelas deportivas y con su puntualidad sea igual o superior a 8 puntos en una escala de 1 a 10. Cuando por causas no imputables al beneficiario salvo las meteorológicas, el servicio no se preste o desarrolle, procederá la devolución del importe correspondiente. En el supuesto de las actividades deportivas dirigidas, será necesaria la suspensión de más de una sesión mensual para proceder a la devolución del importe por los servicios no prestados.**

Valoración media de la satisfacción con la duración de las Clases y Escuelas Deportivas.	D.N.C.	9	7,71	8,77
Valoración media de la satisfacción con la puntualidad en Clases y Escuelas Deportivas.	D.N.C.	8,11	8,05	8,10

Compromiso 08.- 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; de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con el profesorado de los Centros Deportivos sea superior a 8 puntos en una escala de 1 a 10.

Este compromiso ha modificado su redacción como consecuencia de la evaluación 2012 (aplicación 2013). **Las clases y escuelas deportivas se impartirán por un profesorado cualificado y profesional que proporcionará un trato respetuoso, motivará y estimulará a los alumnos y cumplirá los objetivos marcados para las distintas actividades deportivas que se imparten; de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con el profesorado de los Centros Deportivos sea igual o superior a 8 puntos en una escala de 1 a 10.**

Valoración media de la satisfacción con el cumplimiento de objetivos formativos de las Clases y Escuelas Deportivas ESTANDAR 7,8	D.N.C	7,96	7,70	 7,71
--	-------	------	------	--

Compromiso / indicador	2009	2010	2011	2012
Valoración media de la satisfacción con el trato y disposición de los profesores de las Clases y Escuelas Deportivas. ESTANDAR 8,2	D.N.C	8,46	8,22	 7,99
Valoración media de la satisfacción con la motivación y estímulo dado por los profesores de Clases y Escuelas Deportivas. ESTANDAR 8,2	D.N.C	8,32	7,98	 7,99

Compromiso 09.- Todos los Centros Deportivos en los que se impartan clases de natación y durante las horas de clase, dispondrán de personal sanitario y/o experto en primeros auxilios, para la prevención y tratamiento adecuado de accidentes. Se programarán anualmente cursos y/o acciones formativas de actualización y reciclaje dirigidos a estos colectivos.

Cursos y acciones formativas de actualización y reciclaje programadas en las técnicas de prevención y tratamiento de accidentes para el personal sanitario y /o expertos en primeros auxilios de los Centros Deportivos Municipales.	5	1	3	0
--	---	---	---	---

Compromiso 10.- Se prestarán unos servicios de clases y escuelas de calidad, de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios sea igual o superior a 8 en una escala de 1 a 10; a tal efecto anualmente se realizarán encuestas de satisfacción a los usuarios (como mínimo una encuesta anual).

Encuestas realizadas en Clases y Escuelas Deportivas.	D.N.C	D.N.C	1	1
Valoración media de la satisfacción con los servicios de Clases y Escuelas Deportivas.	D.N.C	8,28	8,02	8

Compromiso 11.- Las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a las Clases y Escuelas Deportivas 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.

Este compromiso ha modificado su redacción como consecuencia de la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones. **Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los Servicios Deportivos, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. Contestar el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo inferior a 30 días desde su presentación. Adoptar las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será igual o inferior a 30 días desde su presentación.**

Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a las Clases y Escuelas Deportivas. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones.	980	1.058	1.076	1.372
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a las Clases y Escuelas Deportivas contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones.	35,80	64	36	30,99
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a las Clases y Escuelas Deportivas contestadas entre 16 días y 3 meses sobre el total de sugerencias y reclamaciones recibidas. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones.	50,40	36	57	D.N.C
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a las Clases y Escuelas Deportivas contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones.	---	---	---	49,37

Compromiso / indicador	2009	2010	2011	2012
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a las Clases y Escuelas Deportivas. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones.	---	---	---	40

Carta de Servicios de las Competiciones Deportivas

Fecha Aprobación: 26 de octubre de 2006

Fecha Evaluación 2012: 30 de marzo de 2013



Los **servicios** que integra las **Competiciones Deportivas** del Ayuntamiento de Madrid y que se recogen en su Carta de Servicios son:

- Elaboración de las normativas técnicas de cada deporte y generales, en colaboración con las Federaciones territoriales correspondientes.
- Difusión de competiciones.
- Gestión de las inscripciones y publicación del calendario, en su caso.
- Planificación de las competiciones deportivas (análisis, diseño, programación, desarrollo y evaluación).
- Gestión de los arbitrajes y los Comités de Disciplina Deportiva y Competición.
- Gestión y difusión de los resultados.
- Atención a los participantes.
- Asesoramiento a clubes, entidades y centros escolares.

La **Carta de Servicios de las Competiciones Deportivas**, fue aprobada en la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 26 de octubre de 2006, fue evaluada por primera vez en diciembre de 2007 y por última en marzo de 2013. Los compromisos de calidad aprobados y revisados relativos a estos servicios son, además de los establecidos en la Carta marco:

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

Compromiso / indicador	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Todas las actividades de competición deportivas serán publicitadas en la página web municipal www.madrid.es. Los resultados de al menos el 75% de las actividades de competición serán publicitados por el mismo medio.				
Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012. Todas las Competiciones Deportivas y sus resultados serán publicitados en la página web municipal www.madrid.es, de modo que la valoración media con esta sea igual o superior a 7 en una escala de 1 a 10				
Porcentaje de torneos y competiciones deportivas publicitadas en la web. Este indicador <u>se elimina</u> como consecuencia de la Evaluación 2012 (aplicación 2013).	100	100	100	90
Porcentaje de torneos y competiciones deportivas cuyos resultados son publicitados en la web. Este indicador <u>se elimina</u> como consecuencia de la Evaluación 2012 (aplicación 2013).	100	75	80	16

Compromiso / indicador	2009	2010	2011	2012
Valoración media de la satisfacción de los participantes en las competiciones con la página web municipal www.madrid.es . Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012 (aplicación 2013).	-	-	-	-
<p>Compromiso 02.- 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, de modo que 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. Este compromiso <u>se elimina</u> como consecuencia de la Evaluación 2012 (aplicación 2013).</p>				
Sugerencias y reclamaciones relativas a la organización y desarrollo de las Actividades de Competición Deportiva por cada 1.000 usos.	0,24	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.
Valoración media de la satisfacción con el desarrollo y organización de las Competiciones Deportivas. ESTANDAR 7	-	D.N.C.	D.N.C.	 6,30
<p>Compromiso 03.- 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 aquellas que reúnan las condiciones más adecuadas del Distrito, de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con las instalaciones deportivas utilizadas en las actividades de competición será superior a 7 puntos en una escala de 1 a 10.</p> <p>Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012. Las instalaciones en las que se celebrarán las Competiciones Deportivas serán seleccionadas teniendo en cuenta sus características (cerramiento, vestuarios, iluminación, estado de pavimento, entorno, etc.), dando preferencia a las de naturaleza pública, entre aquellas que reúnan las condiciones más adecuadas del Distrito; de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con las instalaciones deportivas utilizadas en las actividades de competición será igual o superior a 7 puntos en una escala de 1 a 10. El porcentaje de instalaciones municipales (instalaciones deportivas, colegios públicos, parques, vías públicas, etc) utilizadas será igual o superior al 50 %.</p>				
Porcentaje de Instalaciones deportivas utilizadas para las Actividades de Competición Deportiva, según su titularidad (propias, centros escolares, privadas, etc). (Centros Deportivos Municipales)	54	54	54	58,72
Porcentaje de Instalaciones deportivas utilizadas para las Actividades de Competición Deportiva, según su titularidad (propias, centros escolares, privadas, etc). (Instalaciones Deportivas Básicas Municipales)	79	79	70	30,79
Porcentaje de Instalaciones deportivas utilizadas para las Actividades de Competición Deportiva, según su titularidad (propias, centros escolares, privadas, etc). (Centros escolares públicos o concertados)	82	87	104	4,48
Porcentaje de Instalaciones deportivas utilizadas para las Actividades de Competición Deportiva, según su titularidad (propias, centros escolares, privadas, etc). (Centros escolares privados)	39	45	46	3,08
Porcentaje de Instalaciones deportivas utilizadas para las Actividades de Competición Deportiva, según su titularidad (propias, centros escolares, privadas, etc). (Instalaciones deportivas privadas)	1	1	1	0
Porcentaje de Instalaciones deportivas utilizadas para las Actividades de Competición Deportiva, según su titularidad (propias, centros escolares, privadas, etc). (Parques, vías públicas)	1	1	13	2,93
Valoración media de la satisfacción con las instalaciones deportivas utilizadas en las Actividades de Competición. ESTANDAR 7	-	D.N.C.	D.N.C.	 5,6
<p>Compromiso 04.- Se prestarán actividades de competición de calidad de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios sea superior a 7 en una escala de 1 a 10; a tal efecto anualmente se realizarán encuestas de satisfacción a los usuarios (como mínimo una encuesta anual).</p> <p>Este compromiso <u>se elimina</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.</p>				

Compromiso / indicador	2009	2010	2011	2012
Encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios de actividades de competición. <u>Se elimina</u> como consecuencia de la Evaluación 2012 (aplicación 2013).	-	-	0	2
Valoración media de la satisfacción con las actividades de competición. <u>Se elimina</u> como consecuencia de la Evaluación 2012 (aplicación 2013).	-	-	D.N.C.	5,98
<p>Compromiso 05.- Las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a las Actividades de Competición Deportiva 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.</p> <p>Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones. Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios de Competiciones Deportivas, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. Contestar el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo inferior a 30 días desde su presentación. Adoptar las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será igual o inferior a 30 días desde su presentación.</p>				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a las Actividades de Competición Deportiva. Este indicador se <u>modifica</u> como consecuencia de la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones.	143	85	136	112
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a las Actividades de Competición Deportiva contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. Este indicador se <u>modifica</u> como consecuencia de la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones.	62,70	D.N.C.	53,30	53,27
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a las Actividades de Competición Deportiva contestadas entre 16 días y 3 meses sobre el total de sugerencias y reclamaciones recibidas. Este indicador se <u>elimina</u> como consecuencia de la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones.	33,80	D.N.C.	45,70	D.N.C.
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a las Actividades de Competición Deportiva contestadas en 30 días o menos desde su presentación. Este indicador se ha creado <u>nuevo</u> como consecuencia de la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	73,83
Tiempo de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a las Actividades de Competición Deportiva. Este indicador se ha creado <u>nuevo</u> como consecuencia de la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones	-	-	-	27

Carta de Servicios de Medicina Deportiva y Psicomotricidad




Fecha Aprobación: 26 de octubre de 2006
 Fecha Evaluación 2012: 30 de marzo de 2013

La asistencia médico-deportiva prestada en las unidades de Medicina Deportiva, tiene por objeto proteger y mejorar la salud de los deportistas, siendo solicitada por usuarios con determinadas patologías y por deportistas que precisan controles médicos personales o federativos.

Los servicios que se recogen en la Carta de Servicios son: Reconocimientos médicos deportivos; Fisioterapia; Escuela de Espalda; Acondicionamiento Cardiovascular; Psicomotricidad infantil.

La Carta de Servicios de Medicina Deportiva y Psicomotricidad fue aprobada en la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 26 de octubre de 2006, fue evaluada por primera vez en diciembre de 2007 y por última en marzo de 2013. Sus **compromisos e indicadores** asociados son:

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

Compromiso / indicador	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Los Centros Deportivos Municipales que cuentan con servicios de Medicina Deportiva dispondrán al efecto de espacios adecuados para su prestación (tamaño, señalización interior, condiciones ambientales, accesibilidad,.....), sin barreras arquitectónicas, con un material médico-deportivo adecuado, moderno y actualizado y con un correcto tratamiento de los residuos; de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con las dependencias y el material utilizado sea superior a 7,5 puntos en una escala de 1 a 10.				
Espacios destinados a Medicina Deportiva que cumplen los criterios de habitabilidad y confort. Este indicador <u>se elimina</u> como consecuencia de la Evaluación 2012 (aplicación 2013).	30	33	30	30
Porcentaje de Centros Deportivos Municipales (CDM) que tienen servicios de Medicina Deportiva respecto al total de CDM (no incluye los CDM de actividad exclusiva en verano). ESTANDAR 25	16	18	25	 20
Valoración media de la satisfacción con el material de los Servicios de Medicina Deportiva.	D.N.C	7,66	7,69	8,04
Valoración media de la satisfacción con las dependencias de los Servicios de Medicina Deportiva.	D.N.C	7,81	7,87	8,15
Porcentaje de Centros Deportivos que tienen Programa de Psicomotricidad infantil respecto del total de CDM. (No incluye los CDM de actividad exclusiva en verano). Este indicador se ha creado <u>nuevo</u> como consecuencia de la Evaluación 2012 (aplicación 2013).	-	-	-	-
Compromiso 02.- Todos los Centros Deportivos Municipales contarán con una red de emergencia (desfibriladores) de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con los desfibriladores sea igual o superior a 8 puntos en una escala de 1 a 10.				
Desfibriladores que constituyen la red de emergencia de los Centros. ESTANDAR: 67.	D.N.C.	D.N.C.	62	 64
Porcentaje de Centros Deportivos Municipales (CDM) con desfibriladores respecto al total de CDM. ESTANDAR: 100	D.N.C.	D.N.C.	92,42	 91,30
Valoración media de la satisfacción de la ciudadanía con la existencia de desfibriladores en los Servicios de Medicina Deportiva.	D.N.C	D.N.C	8,98	8,92
Compromiso 03.- Los servicios de Medicina Deportiva se prestarán por personal sanitario debidamente cualificado, médicos especialistas en Medicina Deportiva, diplomados en Enfermería y Fisioterapia; que proporcionarán al usuario una atención adecuada, un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible, garantizando una atención individualizada y personalizada, de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con el personal que presta el servicio sea superior a 8,5 puntos en una escala de 1 a 10. Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012. Los servicios de Medicina Deportiva y de Psicomotricidad infantil se prestarán por personal debidamente cualificado, médicos especialistas en Medicina Deportiva, personal de Enfermería y Fisioterapia y técnicos deportivos que imparten el Programa de Psicomotricidad infantil;10 que proporcionarán al usuario una atención adecuada, utilizando un lenguaje claro y				

Compromiso / indicador	2009	2010	2011	2012
comprensible, garantizando una atención individualizada y personalizada, de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con el personal que presta el servicio sea igual o superior a 8,5 puntos en una escala de 1 a 10.				
Cursos y/o acciones formativas específicas programadas de formación continua para el personal sanitario de los Servicios de Medicina Deportiva.	6	1	5	3
Médicos, personal de enfermería y fisioterapeutas que prestan Servicios de Medicina Deportiva. (Fisioterapeutas)	14	8	7	7
Médicos, personal de enfermería y fisioterapeutas que prestan Servicios de Medicina Deportiva. (Licenciados en Medicina)	23	21	18	17
Médicos, personal de enfermería y fisioterapeutas que prestan Servicios de Medicina Deportiva. (Diplomados en enfermería / ATS)	23	25	25	25
Valoración media de la satisfacción con el personal que presta el Servicio de Medicina Deportiva.	D.N.C	9,60	9,52	9,61
Técnicos deportivos que imparten el Programa de Psicomotricidad infantil Indicador <u>nuevo</u> como consecuencia de la Evaluación 2012 (aplicación 2013).	-	-	-	-
Valoración media de la satisfacción con el personal que presta el Programa de Psicomotricidad Infantil. Indicador <u>nuevo</u> como consecuencia de la Evaluación 2012 (aplicación 2013).	-	-	-	-
Compromiso 04.- 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 o a persona autorizada con una serie de indicaciones o pautas a seguir por el interesado.				
Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la evaluación 2012. Se garantizará la intimidad y confidencialidad de los datos de los usuarios.				
Ficheros de datos personales sobre usuarios de Servicios de Medicina Deportiva declarados y debidamente mantenidos.	D.N.C	D.N.C	1	0
Porcentaje de informes médicos entregados personalmente en el Servicio de Medicina Deportiva. Este indicador <u>se elimina</u> como consecuencia de la Evaluación 2012 (aplicación 2013).	100	100	99	100
Compromiso 05.- El acceso a los Servicios de Medicina Deportiva se realizará previa petición de cita, telefónica o presencialmente, en cualesquiera de los Centros Deportivos Municipales que cuentan con dicho servicios, de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con el tiempo de espera desde que se solicita el servicio hasta que se presta sea superior a 8 puntos en una escala de 1 a 10.				
Tiempo medio de espera desde que se solicita el servicio hasta la fecha de la cita del Servicio de Medicina Deportiva. Este indicador <u>se elimina</u> como consecuencia de la evaluación 2012 (aplicación 2013).	7	7	7	4
Tiempo medio de espera desde la hora en que se tiene la cita hasta la prestación del Servicio de Medicina Deportiva. Este indicador <u>se elimina</u> como consecuencia de la evaluación 2012 (aplicación 2013).	05:00	05:00	04:30	04:45
Valoración media de la satisfacción con el tiempo de espera desde que se solicita el servicio hasta que se presta de Medicina Deportiva.	D.N.C	8,52	8,98	9,50
Compromiso 06.- El tiempo de consulta o tratamiento es el establecido por los distintos protocolos. Antes de comenzar el tratamiento se informará al usuario de su previsible duración, garantizándose la continuidad del servicio durante el tiempo que se precise, de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con el tiempo de consulta o tratamiento sea superior a 8 puntos en una escala de 1 a 10.				
Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la evaluación 2012. El tiempo de consulta o				

Compromiso / indicador	2009	2010	2011	2012
<p>tratamiento en los servicios de Medicina Deportiva es el establecido por los distintos protocolos. Antes de comenzar el tratamiento se informará al usuario de su previsible duración, garantizándose la continuidad del servicio durante dicho tiempo, de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con el tiempo de consulta o tratamiento sea igual o superior a 8 puntos en una escala de 1 a 10.</p>				
Valoración media de la satisfacción con el tiempo de consulta o tratamiento establecido por el Servicio de Medicina Deportiva.	D.N.C	D.N.C	8,92	9,80
<p>Compromiso 07.- Se prestarán unos Servicios de Medicina Deportiva de calidad de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios sea superior a 8.5 en una escala de 1 a 10; a tal efecto anualmente se realizarán encuestas de satisfacción a los usuarios (como mínimo una encuesta anual).</p>				
Asistencias de Medicina Deportiva que se prestan en los Centros. ESTANDAR 21.000	D.N.C	D.N.C	21.414	19.403
Servicios de Medicina Deportiva que se prestan en los Centros Deportivos. GENERAL	32	33	28	28
Servicios de Medicina Deportiva que se prestan en los Centros Deportivos. (reconocimientos médicos)	10	10	10	10
Servicios de Medicina Deportiva que se prestan en los Centros Deportivos. (fisioterapia)	9	10	8	8
Servicios de Medicina Deportiva que se prestan en los Centros Deportivos. (escuela de espalda)	7	3	3	3
Servicios de Medicina Deportiva que se prestan en los Centros Deportivos. (acondicionamiento cardiovascular)	6	10	7	7
<p>Los cuatro indicadores anteriores han <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012.</p>				
Tipos de servicios de Medicina Deportiva que se prestan en los Centros Deportivos.	-	-	-	4
Valoración media de la satisfacción con el Servicio de Medicina Deportiva.	D.N.C	9,15	9,20	9,29
Valoración media de la satisfacción con el Programa de Psicomotricidad infantil. Indicador <u>nuevo</u> como consecuencia de la Evaluación 2012 (aplicación 2013).	-	-	-	-
<p>Compromiso 08.- Las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los Servicios de Medicina Deportiva 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.</p> <p>Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones. Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios de Medicina Deportiva y Psicomotricidad, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. Contestar el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo inferior a 30 días desde su presentación. Adoptar las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será igual o inferior a 30 días desde su presentación.</p>				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios médico-deportivos. Este indicador se ha <u>modificado</u> como consecuencia de la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones.	28	84	87	98

Compromiso / indicador	2009	2010	2011	2012
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios médico-deportivos contestadas en 15 días o menos. Este indicador se ha <u>modificado</u> como consecuencia de la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones.	42,31	D.N.C	D.N.C	51,72
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios médico-deportivos contestadas entre 16 días y 3 meses Este indicador se ha <u>eliminado</u> como consecuencia de la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones.	38,46	D.N.C	47,13.	D.N.C
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios médico-deportivos contestadas en 30 días o menos desde su presentación. Este indicador se ha creado <u>nuevo</u> como consecuencia de la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones	-	-	-	59,77
Tiempo de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios médico-deportivos. Este indicador se ha creado <u>nuevo</u> como consecuencia de la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones	-	-	-	30

Desarrollo Económico y Tecnológico

En el ámbito de esta Área de Acción, el 5 de junio de 2008 se aprobó la **Carta de Servicios de la Oficina Municipal de Información al Consumidor**, y el 26 de abril de 2012 se aprobó la Carta de Servicios de la **Agencia de Gestión de Licencias de Actividades**.

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

Fecha Aprobación: 5 de junio de 2008

Fecha Evaluación 2012: 29 de mayo de 2013

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

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

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

En su Carta de Servicios la OMIC se comprometen a:

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

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Atender a los consumidores con personal debidamente cualificado en materia de consumo, suministrando información correcta y actualizada, e informando del contenido y trámites de sus consultas, reclamaciones o denuncias, de modo que el 75 % de los usuarios estén satisfechos con la información recibida y que la satisfacción media en cuanto a la preparación del personal sea de 7,5 puntos en una escala de 0 a 10.				
Porcentaje de usuarios satisfechos con la información y orientación recibidas por la OMIC en relación con el total de encuestados.	D.N.C.	98,80	99,35	98,33
Quejas y sugerencias recibidas en relación a la preparación del personal de la OMIC. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	0	1	0	0
Satisfacción media otorgada por los encuestados al atributo preparación del personal para desempeñar su trabajo en la encuesta periódica de satisfacción.	6,73	9,10	9,16	8,76

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 02.- Prestar una atención personalizada e individualizada, proporcionando un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible, de modo que el 75 % de los usuarios estén satisfechos con el trato recibido y que la satisfacción media de los usuarios en cuanto a estos atributos sea de 7,5 en una escala de 0 a 10.				
Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido en la OMIC.	69,85	98,50	99,48	99,07
Satisfacción media otorgada por los encuestados al atributo amabilidad y cortesía en la encuesta periódica de satisfacción.	7,36	9,40	9,38	9,04
Satisfacción media otorgada por los encuestados al atributo claridad y comprensibilidad en la encuesta periódica de satisfacción.	6,52	9,30	9,31	8,90
Compromiso 03.- Atender de forma presencial en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), en un tiempo medio de espera no superior a los 15 minutos.				
Este compromiso y sus indicadores <u>se eliminan</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
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. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	D.N.C.	100	100	91,9
Quejas y reclamaciones recibidas en la OMIC en relación con el tiempo de espera para ser atendido. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	2	3	1	0
Compromiso 04.- 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.				
Este compromiso <u>pasa a ser el 03</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Porcentaje de citas previas que se ofrecen a los consumidores con una demora igual o menor de 7 días laborables.	66,11	84,96	87,98	94
Compromiso 05.- Informar al consumidor de la derivación del expediente de reclamación y denuncia a otro órgano competente para resolver e informar sobre el estado de la tramitación del expediente, siempre que el ciudadano lo solicite.				
Este compromiso y sus indicadores <u>se eliminan</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Porcentaje de consumidores / usuarios que han sido informados por la OMIC de la derivación de sus expedientes a otros órganos. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	98,39	100	D.N.C.	23,06
Porcentaje de expedientes derivados por la OMIC a otros órganos Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	26,40	24,53	D.N.C.	100
Quejas y reclamaciones recibidas en la OMIC por `no haber recibido la información solicitada´ sobre un expediente. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	7	1	2	0
Compromiso 06.- Completar la tramitación del 75 % de las reclamaciones, en la parte que corresponda a la OMIC, en un plazo no superior a 2 meses, contando desde el inicio de la tramitación del expediente en la oficina de OMIC a la que corresponda su gestión.				
Este compromiso <u>pasa a ser el 04</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Porcentaje de reclamaciones que son tramitadas en la OMIC en un plazo máximo de 2 meses.	81,93	75,43	D.N.C.	83,76
Compromiso 07.- Mediar en los conflictos entre consumidores y comerciantes propiciando la resolución voluntaria de los mismos, de modo que se resuelvan favorablemente para el consumidor al menos un 35 % de los mismos. Este compromiso <u>pasa a ser el 05</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Porcentaje de mediaciones positivas para el consumidor con respecto al total de reclamaciones en las que la OMIC municipal ha realizado labores	42,86	39,09	D.N.C.	D.N.C.

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
de mediación.				
Compromiso 08.- 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. Este compromiso y su indicador <u>se eliminan</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
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. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	1,24	2,38	D.N.C.	D.N.C.
Compromiso 09.- Facilitar el acceso al Sistema Arbitral de Consumo en aquellas reclamaciones en las que no se alcance acuerdo en la mediación. Este compromiso y su indicador <u>se eliminan</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Porcentaje de expedientes remitidos a la Junta Arbitral sobre el total de tramitados por la OMIC. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012	10,69	8,35	4,83	4,97
Compromiso 10.- Comunicar al consumidor, concluida la tramitación de su expediente el resultado de la misma, dentro de un plazo no superior a dos meses desde su inicio en la OMIC correspondiente a la que corresponda su tramitación. Este compromiso y su indicador <u>se eliminan</u> como consecuencia de la Evaluación 2012				
Porcentaje de comunicaciones en el plazo máximo de dos meses, frente a las comunicaciones totales enviadas por la OMIC. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	81,93	75,74	D.N.C.	83,76
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 puedan facilitar a los consumidores. Este compromiso y su indicador <u>se eliminan</u> como consecuencia de la Evaluación 2012				
Hojas de reclamaciones entregadas a empresas y comerciantes por la OMIC. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	134.773	97.108	67.902	99.759
Compromiso 12.- Mantener actualizados los contenidos de la Web municipal relativos a la Oficina Municipal de Información al Consumidor. Este compromiso <u>pasa a ser el 06</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Actualizaciones realizadas en la página web de la OMIC.	D.N.C.	25	25	27
Quejas o reclamaciones recibidas al año en la OMIC en relación con una información no actualizada en la Web.	0	0	0	1
Compromiso 13.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios que se prestan, contestándolas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. El 60 % de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas por la OMIC se contestarán en 15 días o menos y el resto en menos de 2 meses. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será igual o menor a 30 días. Este compromiso <u>modifica</u> su redacción como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones y <u>pasa a ser el 07</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados por la OMIC. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	55	20	18	33
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la OMIC contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	61	90	93,33	43,75

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la OMIC contestadas entre 16 días y 3 meses. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	39	10	6,67	9,68
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la OMIC contestadas en un plazo menor o igual a 30 días. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	71,88
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la OMIC. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	27

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

Fecha Aprobación: 26 de abril de 2012

Fecha Evaluación 2012: 7 de junio de 2013

La **Agencia de Gestión de Licencias de Actividades** nace en abril de 2010 como consecuencia de la adopción por el Ayuntamiento de Madrid de un nuevo modelo de gestión de este tipo de licencias, reflejado en la Ordenanza de Gestión de Licencias Urbanísticas de Actividades, de 29 de junio de 2009 (OGLUA).

La Agencia es responsable del seguimiento y desarrollo de la OGLUA, garantizando en colaboración con las Entidad Colaboradora de Licencias Urbanísticas (ECLU), la implantación de actividades, así como cualquier actuación urbanística (nuevas obras, modificación de actividades, instalación de elementos industriales, etc) relacionada con las mismas, y que éstas se ajusten a derecho según los procedimientos establecidos.


Así mismo, la Agencia es responsable de la inspección, sanción y restablecimiento de la legalidad urbanística y del seguimiento del control periódico de actividades realizado por las ECLU prestando los siguientes servicios:

- Garantizar que la implantación o actuación urbanística relacionadas con las actividades se ajusten a derecho, mediante la gestión y control previo o posterior de comunicaciones previas, licencias y declaraciones responsables.
- Realizar, previa solicitud del titular a las ECLU, el control periódico obligatorio previsto en la OGLUA de las actividades que tengan una incidencia en el medio ambiente, seguridad de las personas, o en la afluencia de público y aquellas sometidas a la Ley de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas, con objeto de verificar que las mismas se mantienen ajustadas a la normativa vigente cuando esta así lo establezca (a partir del 1 de abril de 2013).
- Garantizar que las actividades se ajustan a derecho mediante la inspección y disciplina urbanística, aplicando las sanciones que procedan.
- Gestionar la colaboración público-privada en materia de acreditación mediante el Convenio de Colaboración con ENAC, autorizar a las ECLU y supervisarlas.

En su Carta de Servicios el AGLA se comprometen a:

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

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Supervisar al menos un 20% de los certificados de conformidad emitidos. En el 80% de los procedimientos de comunicaciones previas, implantación y/o modificación de actividades, y procedimiento ordinario abreviado la supervisión se efectuará en menos de 48 horas.				
Porcentaje de certificados supervisados en plazo (comunicación previa e implantación y/o modificación de actividades sin licencia de funcionamiento y procedimientos ordinarios abreviados)	---	---	---	100
Porcentaje de certificados supervisados.	---	---	---	D.N.C.
Compromiso 02.- Para los procedimientos de declaración responsable con certificado de conformidad, comunicación previa e implantación y/o modificación de actividades el plazo máximo de emisión del certificado de conformidad desde documentación completa será igual o inferior a 15 días.				
Tiempo medio de emisión del certificado de conformidad desde documentación completa.	---	---	---	D.N.C.
Porcentaje de certificados de conformidad de comunicaciones previas y de declaraciones responsables que se emiten dentro del plazo máximo de 15 días.	---	---	---	D.N.C.
Compromiso 03.- El tiempo medio de concesión de la licencia para el procedimiento de implantación o modificación de actividades con inspección de funcionamiento y procedimiento ordinario abreviado no superará el mes desde la solicitud de comprobación, siempre que la documentación esté completa y correcta, hasta que se lleva a cabo la comprobación y 15 días en emitir la licencia tras dicha comprobación favorable. Para procedimiento ordinario común, el tiempo medio resolución de la licencia urbanística, será de un mes descontando los tiempos de obtención de informes y el tiempo medio para obtener la licencia de primera ocupación y funcionamiento, no superará el mes desde la solicitud de comprobación, siempre que la documentación esté completa y correcta, hasta que se lleva a cabo la comprobación y 30 días en emitir la licencia tras dicha comprobación favorable.				
Tiempo medio de obtención de licencia desde la solicitud de visita de comprobación hasta acta favorable para procedimiento de implantación o modificación de actividades y procedimiento ordinario abreviado.	---	---	---	15
Tiempo medio de resolución de la licencia urbanística.	---	---	---	D.N.C.
Tiempo medio de resolución de la licencia de primera ocupación o funcionamiento.	---	---	---	D.N.C.
Compromiso 04.- El tiempo medio en realizar el alta en censo de locales o el requerimiento documental en las transmisiones de licencias urbanísticas será igual o inferior a 6 días.				
Tiempo medio de alta en el censo o requerimiento.	---	---	---	7
Compromiso 05.- El tiempo medio de obtención de la resolución de consulta común o especial urbanística será de 15 días para las comunes y 30 días para las especiales.				
Porcentaje de consultas urbanísticas comunes resueltas en plazo por el AGLA.	---	---	---	100
Porcentaje de consultas urbanísticas especiales resueltas en plazo por el AGLA	---	---	---	100
Compromiso 06.- Difundir entre los interesados, información sobre las actividades que están a control periódico y la forma de realizarse, impartiendo al menos 3 acciones divulgativas.				
Acciones de divulgación sobre las actividades que están sujetas a control periódico a colectivos involucrados.	---	---	---	1

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 07.- Garantizar que las obras ejecutadas y las actividades autorizadas se ajustan a los certificados de conformidad/licencias emitidos, realizando inspecciones como mínimo al 33% los mismos.				
Porcentaje de inspecciones sobre certificados de conformidad emitidos (comunicaciones previas más implantación y/o modificación de actividades s/funcionamiento) 33%.	---	---	---	33
Porcentaje de inspecciones acordes con el certificado sobre los certificados de conformidad emitidos.	---	---	---	100
Compromiso 08.- Realizar 3 campañas de inspección al año a aquellas actividades con especial afección a los ciudadanos por distintas materias.				
Campañas de inspección realizadas por el AGLA	---	---	---	3
Compromiso 09.- Constatar las obras denunciadas por los particulares realizando, cuando proceda, una inspección de comprobación antes del transcurso de 10 días hábiles desde la entrada de la denuncia en el registro del órgano competente para su resolución. En todo caso, se comunicará por medios telemáticos la fecha de la visita de inspección y las medidas a adoptar que procedan. Dictar órdenes de paralización de obras en menos de 5 días hábiles desde la entrada en el AGLA de los boletines de denuncia.				
Inspecciones realizadas en plazo.	---	---	---	100
Ordenes de paralización dictadas en plazo.	---	---	---	D.N.C.
Compromiso 10.- Tramitar las denuncias por infracciones muy graves en menos de 5 meses en el 75% de los casos (plazo máximo legal establecido 6 meses).				
Porcentaje de procedimientos sancionadores muy graves finalizados antes de 5 meses. ESTANDAR 100	---	---	---	 74
Compromiso 11.- Analizar las infracciones más reiteradas y realizar, al menos, 2 acciones para minimizar dichas infracciones (guías divulgativas, reuniones con las Asociaciones del sector...).				
Guías elaboradas por el AGLA sectores específicos publicados en la Web. Estándar 1.	---	---	---	1
Reuniones del AGLA con asociaciones y representantes de colectivos involucrados.	---	---	---	1
Compromiso 12.- La información relativa a la Implantación de Actividades en la ciudad de Madrid recogida en la web municipal será accesible y estará actualizada. Al menos una vez al año se revisarán y actualizarán todos los contenidos.				
Actualizaciones anuales de la página web del AGLA.	---	---	---	1
Compromiso 13.- Proporcionar a los ciudadanos información útil y permanentemente actualizada sobre los servicios, trámites y gestiones que se realizan efectivamente en la AGENCIA, de manera sencilla y eficiente.				
Grado de satisfacción con la información suministrada presencialmente en la Agencia	---	---	---	D.N.C.
Emisión periódica de folletos informativos o boletines digitales actualizados, realizados por el AGLA	---	---	---	1
Compromiso 14.- Atender las peticiones de información y consulta urbanística, proporcionando información clara y precisa con un trato amable y cortés; siendo la valoración media de los usuarios con dichos servicios superior o igual a 6,5 puntos, en una escala de 0 a 10.				

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Valoración media de los usuarios de los servicios de información urbanística, del trato recibido en la Agencia.	---	---	---	6,50
Compromiso 15.- Atender las peticiones de información sobre expedientes urbanísticos disciplinarios y sancionadores, proporcionando información clara y precisa con un trato amable y cortés; con respeto a la intimidad y confidencialidad del ciudadano, facilitando medios y espacios adecuados para realizar esta tarea, siendo la valoración media de los usuarios con dichos servicios superior o igual a 6,5 puntos, en una escala de 0 a 10.				
Valoración media de los usuarios de los servicios de información sobre expedientes urbanísticos, disciplinarios y sancionadores, del trato recibido en la Agencia.	---	---	---	6,50
Compromiso 16.- Incorporar al menos un nuevo trámite en la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid.				
Trámites implantados a la sede electrónica del Ayuntamiento.	---	---	---	D.N.C.
Compromiso 17.-Asesorar, establecer criterios y formar, en su caso, al personal de las ECLU para la prestación de un mejor servicio realizando como mínimo 4 talleres anuales, 1 prueba teórico práctica y 2 reuniones anuales de seguimiento.				
Talleres de formación realizados por el AGLA.	---	---	---	4
Pruebas teórico-prácticas realizadas por el AGLA.	---	---	---	1
Reuniones anuales con las ECLU.	---	---	---	2
Compromiso 18.- Colaborar con ENAC formando parte del equipo auditor como expertos técnicos, en la realización de las todas las auditorías de seguimiento de las acreditaciones, con objeto de verificar si se cumplen con los requisitos técnicos establecidos en la normativa vigente de aplicación.				
Porcentaje de auditorías en las que participan los técnicos de la Agencia.	---	---	---	100
Compromiso 19.- Promover la revisión de la normativa a fin de simplificar los procedimientos que afecten a la Agencia realizando al menos una vez al año una propuesta de revisión o modificación de de la normativa.				
Propuestas de revisión efectuadas	---	---	---	D.N.C.
Normas modificadas a instancias de la Agencia.	---	---	---	1
Porcentaje de actividades que se tramitan por un procedimiento más sencillo.	---	---	---	73
Compromiso 20.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. Contestar el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Adoptar las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días o menos desde su presentación. Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el AGLA.	---	---	---	363
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el AGLA contestadas en un plazo menor o igual a 30 días	---	---	---	D.N.C.

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
desde su presentación				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el AGLA contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	---	---	---	D.N.C.
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas el AGLA.	---	---	---	D.N.C.

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, posteriormente en marzo de 2012 y en marzo del 2013.

Carta de Servicios de la Red de Información Juvenil

Fecha Aprobación: 29 de abril de 2010
 Fecha Evaluación 2012: 7 de marzo de 2013

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.madrid.es.

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

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

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01. - Atender a los jóvenes con un personal cualificado, proporcionando un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible y garantizando una respuesta segura a las consultas realizadas, logrando una valoración media de 9 o superior en una escala del 0 al 10 en la encuesta de satisfacción.				
Satisfacción alcanzada con el trato recibido en el Sº de Información Juvenil	-	9,40	9,50	9

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Satisfacción con la claridad del lenguaje en el Sº de Información Juvenil	-	9,20	9,64	9
Compromiso 02.- Disponer de instalaciones adecuadas al servicio que se presta, sin barreras arquitectónicas y con un equipamiento apropiado, moderno y funcional; para ello se mejorará anualmente al menos una Oficina 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.				
Oficinas de la Red Municipal que han mejorado sus instalaciones. ESTANDAR 2	-	2	2	 1
Instalaciones del Sº de Información Juvenil que cumplen los requisitos.	-	90	100	100
Satisfacción con las instalaciones de Información Juvenil	-	8,20	8,20	8
Compromiso 03.- Prestar un servicio eficaz, suministrando información correcta y actualizada y ofreciendo una orientación adecuada desde la primera vez que se solicite. Si no se dispone de la información se proporcionará en 48 horas en días laborables, por el medio solicitado.				
Información proporcionada por el Sº de Información Juvenil en 48 horas o menos.	-	99,10	91,90	9
Satisfacción global con el Sº de Información Juvenil.	-	99,10	9,80	9
Compromiso 04.- Dar una atención inmediata y personalizada, sin necesidad de cita previa, garantizando la igualdad en el acceso a la información para todos los jóvenes, de forma que se alcance una valoración media de 7 o superior en una escala del 0 al 10.				
Satisfacción con el tiempo de espera en el Sº de Información Juvenil.	-	8	9,74	8
Satisfacción con la atención personalizada recibida en el Sº de Información Juvenil.	-	9	9,81	9
Compromiso 05.- Los/-as informadores/-as que atiendan a la población tendrán la titulación exigida para el puesto y recibirán formación continua y evaluable debiendo superar el número de 6 acciones formativas recibidas por año.				
Acciones formativas anuales recibidas por informador juvenil.	-	22	22	6
Compromiso 06.- Las Oficinas de Información Juvenil colaborarán con otros servicios y estructuras para la juventud y trabajarán en red con los intermediarios y restantes entidades que desarrollan su actividad con jóvenes.				
Colaboraciones de la Red Juvenil en actividades del Distrito.	-	78	17	31
Compromiso 07.- La difusión de la Información estará adaptada a las nuevas tecnologías y a las herramientas más utilizadas por los jóvenes, utilizando los blogs y las redes sociales para su difusión. Aumentarán en un 15% las visitas a la página web www.oijmadrid.es				
Personas que se agregan a las Redes Sociales de Información Juvenil (facebook, twitter y tuenti).	-	D.N.C.	379	D.N.C.
Consultas a los blogs de Información Juvenil.	-	D.N.C.	14.315	66.526
Satisfacción de la información recibida a través de Redes Sociales y Blogs de Información Juvenil.	-	7,50	37,60	8

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 08.- Todos los Distritos de la Ciudad dispondrán de un servicio de información juvenil.				
Distritos que tienen una Oficina de Información juvenil.	-	100	100	33
Distritos que tienen puntos de Información Juvenil.	-	D.N.C.	100	100
Compromiso 09.- Para que la atención sea más cercana y accesible para los usuarios/-as, todo el personal del Servicio de Información Juvenil estará debidamente identificado. Asimismo, todas las oficinas estarán señalizadas e identificadas.				
Oficinas de Información Juvenil correctamente señalizadas.	-	100	100	100
Personal correctamente identificado en los Sº de Información Juvenil.	-	100	100	100
Compromiso 10.- Ofrecer asesoramiento jurídico, personalizado y confidencial, que responda a las demandas de los jóvenes, con lenguaje claro y comprensible y sin necesidad de cita previa, salvo que la información solicitada requiera de una mayor dedicación o estudio, de forma que se alcance una valoración media de 7 o superior en una escala del 0 al 10 en la encuesta de satisfacción con el servicio.				
Satisfacción con el servicio de asesoramiento jurídico juvenil.	-	9,75	9,74	9
Compromiso 11.- Tener unos horarios amplios y adaptados a las necesidades de los jóvenes, de forma que la información y tramitación de carnés sea adecuada a sus horarios y el 80% de los usuarios esté satisfecho.				
Usuarios satisfechos con los horarios de los Sº de Información Juvenil.	-	88,30	88,10	87
Compromiso 12.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía, relativas a los servicios prestados por los servicios de Información Juvenil, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. Contestar el 90% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo inferior a 15 días desde su presentación. Adoptar las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 15 días desde su presentación.				
Este compromiso <u>modifica</u> su redacción como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los Servicios de Información Juvenil. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones	-	3	0	7
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas por los Servicios de Información Juvenil en un plazo menor o igual a 15 días. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones	-	100	100	50
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas entre 16 días y 2 meses. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones	-	100	0	20
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los Servicios de Información Juvenil contestadas en 30 días o menos desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones	-	-	-	75
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los Servicios de Información Juvenil. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y	-	-	-	21

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 2012: pendiente de elaboración al cerrarse este Informe. Ver Anexo

Conseguir que todos los madrileños tengan un puesto de trabajo, creando oportunidades, es el objetivo de la Agencia para el Empleo, un organismo autónomo del Ayuntamiento de Madrid, dependiente del Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública, que utiliza todos los recursos a su alcance para fomentar un empleo estable y de calidad.

La Agencia para el Empleo de Madrid ofrece un servicio gratuito, personalizado y eficaz a la población desempleada de Madrid, prestando especial atención a aquellas personas con más dificultades para encontrar trabajo: parados de larga duración, jóvenes en busca de primer empleo, mujeres con especiales problemas de empleabilidad, personas con discapacidad e inmigrantes.

Los diferentes servicios que la Agencia para el Empleo presta a las personas desempleadas y a las empresas sin coste para las mismas, desagregados por las actividades que los componen, son los siguientes: información sobre las actuaciones municipales de fomento de empleo, orientación laboral personalizada, formación en múltiples materias, fomento del empleo desarrollando planes específicos de mejora de ocupabilidad, de personas desempleadas, intermediación laboral ofreciendo a personas desempleadas los puestos de trabajo que la Agencia para el Empleo recibe de las empresas. En la prestación de estos servicios la Agencia para el Empleo se **compromete a** :

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

Compromiso / Indicador	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- En el servicio de orientación laboral, dar cita previa inmediata en el momento de su solicitud por vía telefónica o presencial, teniendo lugar la entrevista personal en un plazo medio de 15 días, no siendo superior en ningún caso a 30 días.				
Tiempo medio transcurrido entre la solicitud de la cita y la entrevista personal en la Agencia para el Empleo.	16	15	14	21
Compromiso 02.- 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.				
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.	100	100	100	100
Valoración global media alcanzada por los usuarios y las usuarias de la Agencia para el Empleo.	9,30	9,17	9,23	9,26
Compromiso 03.- Los monitores que impartan las acciones formativas, tener 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%.				

Compromiso / Indicador	2009	2010	2011	2012
Grado de satisfacción de los usuarios/as con los cursos y talleres en la encuesta de satisfacción en la Agencia para el Empleo.	85,83	84,33	83,19	84,50
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
Compromiso 04.- Reservar, al menos, el 80% de las plazas ofertadas en los programas de formación y empleo para las personas sin empleo con mayores dificultades de inserción (jóvenes menores de 25 años, parados de larga duración, mujeres con especiales problemas de empleabilidad, personas con discapacidad inmigrantes, mayores de 45 años y colectivos en riesgo de exclusión social).				
Porcentaje de plazas ofertadas en los programas de formación y empleo reservadas a colectivos con mayores dificultades de inserción	-	100	100	100
Compromiso 05.- Realizar, a todos los usuarios y las usuarias formados/as, un seguimiento de la inserción laboral, a los 3 y 6 meses de la finalización de la acción formativa.				
Porcentaje de usuarios 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.	100	100	100	100
Compromiso 06.- Realizar a todos los usuarios y las usuarias tutorizados/as que se han insertado en el mercado laboral, un seguimiento al mes y medio y a los 6 meses de haber sido insertados para reforzar su continuidad en el empleo.				
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.	100	100	100	100
Compromiso 07.- Fomentar y motivar a personas sin empleo hacia el autoempleo, orientando y colaborando en la elaboración y evaluación del Plan de viabilidad de su proyecto de trabajo por cuenta propia, realizando un mínimo de 60 sesiones grupales de motivación y 3.000 asesoramientos individuales para el autoempleo.				
Asesoramientos individuales para el autoempleo realizados por la Agencia para el Empleo.	3.093	3.453	3.886	3.580
Sesiones grupales de motivación hacia el autoempleo realizadas por la Agencia para el Empleo.	114	109	124	72
Compromiso 08.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones 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. Contestar el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo inferior a 30 días desde su presentación. Adoptar las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días desde su presentación.				
Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Agencia para el Empleo. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	70	125	109	86
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Agencia para el Empleo contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	34	34	46	32

Compromiso / Indicador	2009	2010	2011	2012
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la Agencia para el Empleo contestadas entre 16 días y 3 meses. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	59	66	54	69,50
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Agencia para el Empleo contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	58
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Agencia para el Empleo. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	33

Medio Ambiente

En el ámbito de actuación del Área de Acción de Medioambiente, en su compromiso con la calidad, el Ayuntamiento de Madrid ha elaborado y aprobado las Cartas de Servicios de **Calidad del Aire, Recogida y Tratamiento de Residuos** (aprobada en 2011) y **Arbolado Urbano** (aprobada en 2011), estando en proceso de elaboración las Cartas de **Actividades de Educación Ambiental, 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 2012: 7 de mayo de 2013

En materia de Calidad del Aire, el 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 recogieron los siguientes **servicios** que se ofrecen a la ciudadanía y a la Ciudad de Madrid: ■ Evaluación y control permanente de la calidad del aire para proteger la salud de los ciudadanos, ■ Información de la calidad del aire, ■ Información sobre superación de umbrales de información y de alerta, ■ Divulgación y sensibilización en materia de calidad del aire, ■ gestión y tramitación de las subvenciones para la sustitución de calderas de carbón, ■ Inspección de emisiones contaminantes de industrias y actividades. Los **compromisos** establecidos y sus indicadores asociados son:

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

Compromisos / Indicador	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Se vigilará la calidad del aire mediante una red de estaciones de medición representativas, ubicadas de acuerdo con la normativa vigente, con un mantenimiento adecuado y que sirva para evaluar los contaminantes legislados, garantizado una recogida mínima de datos del 93%.				
Porcentaje de datos recogidos en las estaciones del sistema de vigilancia de Calidad del Aire.	-	96,20	99	96

Compromisos / Indicador	2009	2010	2011	2012
Compromiso 02.- 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.				
Este compromiso y sus indicadores <u>se eliminan</u> consecuencia de la Evaluación 2012				
Días que se publican los datos de las mediciones del sistema de vigilancia de Calidad del Aire en la web.	-	365	365	366
Porcentaje de datos validados de las estaciones automáticas del sistema de vigilancia.	-	100	100	100
Compromiso 02.- En los casos de superación del umbral de información* de ozono o de los umbrales de alerta** se informará a la ciudadanía en la web en un plazo inferior a 30 minutos, desde el momento en que se conozca la superación hasta el cese de la misma, informando cada hora de su estado y evolución, haciendo las recomendaciones pertinentes y activando, si procede, los Procedimientos de Información y Alerta a la Población del municipio de Madrid.				
Activaciones de los Procedimientos de Información y Alerta a la Población del municipio de Madrid	-	6	6	0
Porcentaje de casos de superación del umbral de información* de ozono o de los umbrales de alerta** en los que se cumple el protocolo establecido de comunicación a la ciudadanía.	-	10	2	100
Plazo establecido para comunicar la superación de umbrales.	-	30	30	0
Compromiso 03.- Las consultas telefónicas y presenciales formuladas por los ciudadanos al Servicio de Protección de la Atmósfera, se atenderán de forma inmediata en horario de atención al público de 9 a 14 horas, de lunes a viernes, contando para ello con personal cualificado y garantizando una atención personalizada. En aquellas consultas en las que no se pueda proporcionar inmediatamente la información solicitada, se responderá al ciudadano en un plazo inferior a 5 días hábiles, en el 95% de los casos, desde la entrada en el citado Servicio.				
Porcentaje de consultas atendidas de forma inmediata por el Servicio de Calidad del Aire. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012	-	100	100	100
Porcentaje de consultas contestadas antes de 5 días por el Servicio de Calidad del Aire.	-	91,67	100	100
Compromiso 04.- Se pondrá a disposición de la ciudadanía en la web, como máximo a los 8 días del mes siguiente, todos los ficheros de datos horarios y diarios de cada mes, validados definitivamente. Asimismo en los cinco primeros meses de cada año se publicará en la web la memoria anual sobre el estado de la calidad del aire en el municipio de Madrid referida al año anterior.				
Plazo de publicación de los ficheros en la Web .	-	4	4	5
Plazo de publicación de la memoria en la Web.	-	2,58	4,94	5
Compromiso 05.- En el primer trimestre de cada año se publicará en la Web, el informe anual de seguimiento del Plan de Calidad del Aire de la Ciudad de Madrid (2011-2015), en el que se evaluará el grado de cumplimiento del citado Plan en el año anterior.				
Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2012.				
Plazo de publicación del informe de seguimiento del Plan. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Compromiso 05.- Se mantendrá actualizada en la web la legislación europea, estatal, autonómica y municipal sobre contaminación atmosférica.				
Este compromiso y su indicador <u>se eliminan</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Porcentaje de legislación sobre contaminación atmosférica actualizada en la web.	-	100	100	100

Compromisos / Indicador	2009	2010	2011	2012
Compromiso 06. - Se revisará, y en su caso se actualizará el contenido divulgativo y la forma de presentación de los datos de calidad del aire en la web, como mínimo una vez al año.				
Porcentaje material divulgativo revisado correspondiente a la información estática de la página web.	-	D.N.C.	46,67	100
Compromiso 07.- Mantener y renovar anualmente, mediante auditorías y evaluaciones externas, las acreditaciones de prestigio nacional e internacional UNE-EN-ISO 9001, UNE-EN-ISO 14001 e inscripción en el Registro EMAS, que garantizan que en la prestación de los servicios de vigilancia e información de la calidad del aire se utilizan sistemas efectivos de gestión de calidad y medioambiente.				
Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2012.				
Acreditaciones en calidad y medioambiente renovadas. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Compromiso 08.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. El 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo inferior a 30 días desde su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días desde su presentación. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.				
Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a Calidad del Aire. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	314	108	20
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a Calidad del Aire contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	21,43	37,04	60
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a calidad del aire contestadas entre 16 días y 3 meses. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	78,57	62,96	-
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a Calidad del Aire contestadas en un plazo menor o igual a 30 días. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	85
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a Calidad del Aire. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	24

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

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

Carta de Servicios de Recogida y Tratamiento de Residuos

Fecha Aprobación: 5 de mayo de 2011

Fecha Evaluación 2012: al cerrarse este Informe está evaluada la parte referida a Recogida de Residuos (DG Gestión Ambiental Urbana) pero falta la parte relativa a Tratamiento de Residuos (DG Parque Tecnológico Valdemingomez). Ver Anexo

La correcta gestión y aprovechamiento óptimo de los residuos urbanos son parte esencial del desarrollo sostenible de la Ciudad de Madrid. El Ayuntamiento ha dotado a la capital de un conjunto de infraestructuras de recogida, transporte, tratamiento y valorización de los residuos urbanos que figura entre los más completos y avanzados de Europa.



La práctica totalidad de los residuos urbanos generados en la Ciudad de Madrid, además de todos los residuos susceptibles de tratamiento y/o eliminación procedentes de los municipios próximos de Arganda del Rey y Rivas-Vaciamadrid, se someten a tratamiento en las instalaciones del Parque Tecnológico de Valdemingómez. Su objetivo esencial es procesar los residuos de modo tal que cuanto tienen de aprovechable (materiales y energía) se recupere con la mayor eficacia y aquello que no lo sea, se deposite de forma segura en un vertedero.



En la Carta de Servicios de Recogida y Tratamiento de Residuos, se establecieron los siguientes **servicios** que se ofrecen a la ciudadanía: ■ Recogida selectiva domiciliar de la fracción resto* y envases, ■ Recogida separada de aportación de las fracciones, papel-cartón, vidrio y envases, recogidas de otros residuos urbanos, ■ Gestión de los puntos limpios, ■ Control de actividades relacionadas con la gestión de residuos, tratamiento y eliminación de residuos urbanos, ■ Gestión de materiales reciclables y fuentes de energía obtenidas del tratamiento y eliminación de residuos urbanos, ■ Control de los efectos ambientales del tratamiento y eliminación de residuos, ■ Información, educación, divulgación y sensibilización del ciudadano en materia de residuos.

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

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

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Mantener un sistema de recogida de residuos que minimice el impacto medioambiental, utilizando un 100% de vehículos poco contaminantes.				
Porcentaje de vehículos de recogida de residuos que usan fuentes de energía poco contaminantes.	-	-	100	100
Compromiso 02.- Mantener una cantidad de contenedores de papel-cartón y vidrio suficiente para facilitar la recogida selectiva de manera que se obtengan siempre unos ratios superiores a 2 contenedores de papel-cartón o vidrio por cada 500 habitantes.				
Contenedores de papel-cartón o vidrio por cada 500 habitantes.	-	-	2,57	2,57
Compromiso 03.- Facilitar la recogida de cartón a los comerciantes, implantando sistemas de recogida puerta a puerta de cartón comercial en las zonas de mayor actividad comercial de la Ciudad. La valoración media de la satisfacción de los comerciantes con este servicio será de 7 en una escala de 0 a 10.				
Compromiso e indicador <u>eliminados</u> Evaluación 2012.				
Valoración media de la satisfacción con el servicio de recogida de cartón comercial. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	-	-	D.N.C.	D.N.C.

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 04.- Recoger los residuos domiciliarios del contenedor de resto todos los días de la semana y el contenedor de envases como mínimo 3 días a la semana, para mantener adecuadas condiciones de salubridad y facilitar la recogida selectiva de residuos a todos los ciudadanos. Este compromiso <u>pasa a ser el 03</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Frecuencia de recogida semanal del contenedor de resto.	-	-	7	7
Frecuencia semanal de recogida del contenedor de envases.	-	-	D.N.C.	3
Compromiso 05.- Vaciar los contenedores de papel cartón y vidrio de forma que el porcentaje de contenedores de aportación llenos más de 24 horas sea inferior al 2%. Este compromiso <u>pasa a ser el 04</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Frecuencia media de vaciado de contenedores de recogida selectiva de papel-cartón. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	2,97	2,98	2,91	D.N.C.
Frecuencia media de vaciado de contenedores de recogida selectiva de vidrio. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	0,52	0,52	0,54	D.N.C.
Porcentaje de contenedores de aportación de papel cartón y vidrio llenos más de 24 horas sobre el total.	-	-	0,03	0,02
Compromiso 06.- Aumentar la eficacia de la recogida separada de residuos hasta conseguir incrementar las toneladas de papel-cartón y vidrio recogidos selectivamente un 5% tomando como referencia los datos recogidos en el año 2010. Compromiso e indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.				
Porcentaje de incremento de toneladas de papel-cartón y vidrio recogidos selectivamente respecto del año 2010. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012. ESTANDAR +5%	-	-	-17,83	 -25'23
Compromiso 07.- Conseguir que los puntos limpios fijos y móviles sean cada vez más utilizados, de forma que el número de visitas para el depósito de residuos, aumente anualmente un mínimo del 3% respecto del total de visitas del año anterior. Este compromiso <u>pasa a ser el 05</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Porcentaje de incremento de visitas a los puntos limpios respecto del año anterior. ESTANDAR +5%	-	-	8,49	 4,07
Compromiso 08.- Con objeto de reducir las emisiones de efecto invernadero provenientes del depósito de los residuos en el vertedero y alargar la vida útil de éste, se reducirán el número de toneladas anuales de aportación al vertedero en al menos un 0,5% respecto al año anterior. Este compromiso <u>pasa a ser el 06</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Disminución en % de las toneladas entrantes a vertedero.	-	-	D.N.C.	0,62
Compromiso 09.- Se reducirán, en al menos 140.000 tn, el número de toneladas de materia orgánica que fermentan al aire libre, para disminuir el impacto ambiental que los procesos que se llevan a cabo en el Parque Tecnológico de Valdemingómez puedan tener en su entorno. Compromiso e indicador <u>eliminados</u> Evaluación 2012.				
Variación absoluta de toneladas de materia orgánica que fermentan al aire libre. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	-	-	-	184.901
Compromiso 10.- Se realizará el tratamiento adecuado como mínimo al 78% de las toneladas del total de residuos que entran al PTV, evitando su eliminación directa en vertedero. Este compromiso <u>pasa a ser el 07</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Porcentaje de toneladas entrantes en el PTV sometidas a algún tratamiento.	-	-	81	82

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 11.- Se incrementará la producción de energía procedente de los residuos un 20% en 4 años. Igualmente el porcentaje de reciclado de residuos domésticos alcanzará al menos el 30 %. Este compromiso <u>pasa a ser el 08</u> y <u>modifica su redacción</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Preparación para la reutilización y el reciclado de residuos domésticos de papel, metales, plástico y vidrio. Porcentaje de reciclado de residuos domésticos, papel, metales, plástico y vidrio.	-	-	D.N.C.	32,98
Porcentaje de incremento en la producción total de energía procedente de los residuos (Mwh térmicos). ESTANDAR +5%	-	-	-4,15 Mwh	 -8,99 Mwh térmicos
Compromiso 12.- La gestión de materiales reciclables de los residuos, permite reducir el consumo de materias primas y energía. Se incrementarán en 3.785 tn al año los recursos naturales ahorrados sobre las 214.859 tn conseguidas en el año 2010 hasta las 230.000 tn a alcanzar en 4 años. Se alcanzará la cifra de 800.000 megavatios/hora en 4 años. Este compromiso <u>pasa a ser el 09</u> y <u>modifica su redacción</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Energía ahorrada con el reciclaje de materiales en el P. T. Valdemingómez. ESTANDAR 800.000	808.076	755.200	708.806	 671.132
Recursos naturales ahorrados con el reciclaje de materiales en el P. T. Valdemingómez.	224.724	214.859	242.070	228.674
Compromiso 13.- Se realizarán actividades de sensibilización ambiental en materia de reciclaje. Para ello se realizarán visitas al Parque Tecnológico de Valdemingómez, con el objetivo de alcanzar como mínimo 9.000 visitantes/año y se realizarán al menos 300 talleres anuales en colegios y otros centros, alcanzando una valoración media de satisfacción con las actividades de 7 o superior, en una escala de 0 a 10. Este compromiso <u>pasa a ser el 10</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Talleres de reciclaje de residuos en colegios y otros centros.	333	309	0	2.696
Visitantes al Parque Tecnológico de Valdemingómez.	10.685	11.120	10.632	9.096
2 SERIES: Visitantes internacionales	147	337	221	257
Visitantes nacionales	10.538	10.783	10.411	8.839
Visitantes nacionales al Parque Tecnológico de Valdemingómez. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	10.538	10.783	10.411	8.839
Valoración media del nivel de satisfacción con las actividades de sensibilización ambiental realizadas en el PTV.	-	-	D.N.C.	7,80
Compromiso 14.- Con el objeto de verificar periódicamente que las actividades que tienen lugar en el Parque Tecnológico de Valdemingómez no afectan a su entorno, se realizarán controles de todos los parámetros ambientales en la gestión de residuos. Alcanzando como mínimo 11.000 determinaciones analíticas (en suelo agua y aire) para asegurar que se cumplen los parámetros exigidos en la legislación medioambiental. Este compromiso <u>pasa a ser el 11</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Controles anuales realizados de parámetros en suelo, agua y aire, en el Parque Tecnológico de Valdemingómez y en su entorno.	-	-	11.571	16.336
Compromiso 15.- Para conocer la composición de todos los residuos que entran en el Parque Tecnológico de Valdemingómez y proporcionar información crítica para un control eficaz de los procesos que se desarrollan en los centros de tratamiento, se realizarán al menos 1.000 caracterizaciones al año a todos los flujos de residuos entrantes y 300 caracterizaciones al año a todos los materiales recuperados. Compromiso e indicadores <u>eliminados</u> Evaluación 2012.				
Caracterizaciones realizadas a todos los flujos de residuos entrantes.	-	-	D.N.C.	D.N.C.

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Caracterizaciones a todos los materiales recuperados.	-	-	D.N.C.	D.N.C.
<p>Compromiso 16.- 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. En ningún caso el plazo de contestación podrá ser superior a 3 meses.</p> <p>Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones. Pasa a ser el 12 como consecuencia de la Evaluación 2012.</p>				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios de recogida y transporte de residuos. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	2.286	1.776
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de recogida y transporte de residuos contestadas en 15 días o menos. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	22,27	2,83
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a recogida y transporte de residuos contestadas entre 16 días y 3 meses. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	77,33	98,60
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de recogida y transporte de residuos contestadas en 30 días o menos. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	11,76
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de recogida y transporte de residuos. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	69
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios de tratamiento/eliminación de residuos. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	458	163
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de tratamiento/eliminación de residuos contestadas en 15 días o menos. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	D.N.C.	22,05
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a tratamiento/eliminación de residuos contestadas entre 16 días y 3 meses. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	D.N.C.	56
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de tratamiento/eliminación de residuos contestadas en 30 días o menos. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	26,77
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en el servicio de tratamiento/eliminación de residuos. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	92

Carta de Servicios de Arbolado Urbano

Fecha Aprobación: 12 de mayo de 2011
 Fecha Evaluación 2012: 11 de abril de 2013

El **árbol urbano** es un elemento imprescindible en el paisaje y la vida de las ciudades, y como tal debe apreciarse su valor. “El paisaje es un elemento esencial para el bienestar individual y social, cuya protección, gestión y planeamiento comportan derechos y deberes para todos”.

El Ayuntamiento de Madrid, responsable de la gestión del arbolado urbano de la Ciudad está cerca de la ciudadanía de una manera activa ya que los árboles que gestiona, por sí mismos, prestan servicios directos a los ciudadanos por el hecho de ser parte integrante y beneficiosa de la Ciudad.

En la Carta de Servicios de Arbolado Urbano se recogen los siguientes **servicios**: ■ Cuidado y mantenimiento del arbolado urbano municipal, ■ Inspección y control de arbolado urbano municipal, ■ Mejora de arbolado urbano, ■ Atención e información al ciudadano.

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

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

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Se elaborará anualmente un Plan de Plantaciones que recoge las previsiones de unidades arbóreas a reponer dentro de la campaña de invierno (noviembre a marzo), distribuido por distritos. Este plan se publicará en el mes de octubre en la Web municipal. El grado de cumplimiento de las previsiones recogidas en el plan en relación con las plantaciones realizadas será como mínimo en cada uno de los distritos del 85%.				
Grado de cumplimiento de las previsiones de plantación recogidas en el Plan de Plantaciones de arbolado urbano.	-	-	102	110
Compromiso 02.- Se elaborará anualmente un Plan de Poda que recoge las previsiones de unidades arbóreas a podar dentro de la campaña de invierno (noviembre a marzo), distribuido por distritos. Este plan se publicará en el mes de octubre en la Web municipal. El grado de cumplimiento de las previsiones recogidas en el plan en relación con las podas realizadas será como mínimo en cada uno de los distritos del 95%.				
Grado de cumplimiento de las previsiones de poda recogidas en el Plan de Poda de arbolado urbano.	-	-	104	110
Compromiso 03.- Se elaborará una relación por Distritos de las actuaciones a realizar sobre el arbolado urbano que supongan una ocupación de la vía pública. Dicha relación recogerá tanto las actuaciones planificadas en el plan de poda y arboricultura como las incidencias surgidas durante la semana anterior. Cada viernes se publicará en la Web municipal esta relación con las actuaciones a realizar en la semana siguiente.				
Actualizaciones en la Web municipal de las actuaciones a realizar sobre el arbolado urbano.	-	-	52	52
Compromiso 04.- El Ayuntamiento de Madrid dispone del portal Web www.unalcorqueunarbol, integrado en la Web municipal www.madrid.es, mediante el que se pone a disposición de los ciudadanos, toda la información del arbolado viario de la Ciudad de Madrid; cada árbol tiene su ficha individualizada en la que se recogen datos de especie, edad, perímetro así como el catálogo de la especie a la que pertenece, sirviendo además de canal de comunicación directa para recoger sus peticiones respecto al arbolado. Esta aplicación se actualiza como mínimo semanalmente con las actuaciones que se ejecutan según el Plan de Gestión de Arbolado Urbano.				

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Actualizaciones realizadas en la Web unalcorqueunarbol.	-	-	52	52
Compromiso 05.- Se resolverán el 90% de las incidencias urgentes surgidas en la vía pública, que dificulten el uso normal de los servicios o supongan peligro para los usuarios, en un plazo máximo de 24 horas desde que se recibe la comunicación.				
Porcentaje de incidencias urgentes en arbolado urbano resueltas en plazo de 24 h.	-	-	94	99
Compromiso 06.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. Contestar el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Adoptar las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días o menos desde su presentación. Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas al Arbolado Urbano. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	D.N.D.	453
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Arbolado Urbano contestadas en 15 días o menos. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	D.N.D.	8,64
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la Unidad de Arbolado Urbano contestadas entre 16 días y 3 meses. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	D.N.C.	91
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Arbolado Urbano contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	30,45
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Arbolado Urbano. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	47

Movilidad y Transportes

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

Carta de Servicios del Cuerpo de Agentes de Movilidad

Fecha Aprobación: 29 de noviembre de 2007

Fecha Evaluación 2012: 5 de marzo de 2013

El Cuerpo de Agentes de Movilidad, **se creó** en el Ayuntamiento de Madrid en 2004 para cumplir con **dos objetivos básicos**: ■ Liberar al Cuerpo de Policía Municipal de Madrid de aquellas labores relacionadas con el tráfico que más personal detraían, con el fin de poder realizar un esfuerzo mayor en su compromiso con los ciudadanos por la seguridad. ■ Gestionar el tráfico en Madrid con personal especializado de dedicación exclusiva y con el compromiso de la presencia física permanente.



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

Desde su constitución, el **Cuerpo de Agentes de Movilidad** ha puesto de manifiesto su compromiso con la calidad y así el 29 de noviembre de 2007 se aprobó por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid su Carta de Servicios. Los **servicios** prestados y recogidos en la Carta son: 1º Regulación, ordenación y control del tráfico ordinario; 2º Regulación del tráfico ante eventos especiales e imprevistos; 3º Vigilancia de la seguridad vial; 4º Inspección y apoyo al transporte; 5º Protección del Medio Ambiente relacionada con la contaminación producida por el tráfico rodado; 6º Atención a los ciudadanos/-as en determinados incidentes de tráfico que dificultan la movilidad; y 7º Atención en accidentes de tráfico.

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

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

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Asegurar la vigilancia del tráfico de forma permanente en los 55 enclaves de mayor intensidad de circulación, salvo en situaciones especiales.				
Porcentaje de cobertura de los 55 enclaves cubiertos por los Agentes de Movilidad.	100	100	100	100
Compromiso 02.- Actuar según los principios de proximidad, proactividad, accesibilidad y máxima corrección y respeto al ciudadano. Asimismo los Agentes de Movilidad serán fácilmente identificables para los ciudadanos a través de la indumentaria y medios materiales, los cuales responderán a la imagen corporativa del Cuerpo.				
Quejas respecto al personal del Cuerpo de Agentes de Movilidad.	0,10	0,09	0,11	0,12



Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Herramientas de gestión que garantice el mantenimiento de vehículos y de reposición de uniformidad de los Agentes de Movilidad. Indicador eliminado Evaluación 2012	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	100
Grado de satisfacción en atención al ciudadano por los servicios prestados. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012	-	-	-	-
Grado de conocimiento - Identificación y diferenciación con otro cuerpo de emergencia. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012	-	-	-	-
Compromiso 03.- Regular el tráfico, mediante la señalización de corte, desvíos y rutas alternativas, minimizando de esta manera el impacto negativo en la movilidad del tráfico ante cualquier situación especial y programada (grandes eventos deportivos, institucionales o culturales, incidencias en semáforos, averías, etc.). Además, acudirán en un tiempo máximo de 15 minutos cuando éstas sean imprevistas.				
Porcentaje de situaciones imprevistas atendidas por el Cuerpo de Agentes de Movilidad sobre las identificadas.	100	100	100	100
Tiempo medio de respuesta del Cuerpo de Agentes de Movilidad en situaciones imprevistas.	05:00	03:00	06:00	0:05
Porcentaje de servicios especiales atendidos por los Agentes de Movilidad, propios y en coordinación con Policía Municipal.	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	99,83
Compromiso 04.- Garantizar la movilidad del tráfico, mediante la retirada de aquellos vehículos que se encuentren mal estacionados y que obstaculicen gravemente la circulación o supongan un peligro para la misma.				
Vehículos mal estacionados retirados por el Cuerpo de Agentes de Movilidad.	14.926	18.113	21.823	24.746
Compromiso 05.- Contribuir a reducir la contaminación producida por el tráfico rodado, mediante la identificación y el control de aquellos vehículos con indicios de exceso de humos y ruidos, así como utilizar vehículos de bajo poder contaminante (bicicletas, motos de baja cilindrada, vehículos de alta ocupación).				
Nº de expediente iniciados por los Agentes de Movilidad, por posible exceso de emisiones contaminantes relacionados con la circulación (humos o ruidos y contenedores)	103	72	31	1.577
Vehículos denunciados por no pasar la ITV , por el Cuerpo de Agentes de Movilidad. ESTANDAR 6.900	4.012	4.852	5.386	 4.708
Reducción del consumo de combustible de los vehículos utilizados, por el Cuerpo de Agentes de Movilidad (vehículos de baja cilindrada y de alta ocupación), < nº litros. ESTANDAR 126.475	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	 142.660
Porcentaje de actuaciones sobre nº de posibles vehículos abandonados registrados en AVISA2. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012	-	-	-	-
Compromiso 06.- Recibir una formación continua, especializada y de perfeccionamiento, que les permita actualizar sus conocimientos para el adecuado desempeño de sus funciones.				
Horas de formación ofertadas al Cuerpo de Agentes de Movilidad.	54.018	24.442	25.438	20.790
Porcentaje de Agentes de Movilidad que reciben formación al año en curso único (60 horas por agente).	D.N.C.	D.N.C.	90,39	71,17
Compromiso 07.- Atender de forma inmediata a los accidentes de tráfico, dado que representan una prioridad para el Cuerpo, garantizando la seguridad en la zona, facilitando la llegada del resto de servicios de emergencia y restableciendo la normalidad del tráfico, así como atender los requerimientos ciudadanos en determinados incidentes relativos al tráfico.				

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Nº de requerimientos atendidos (accidentes e incidentes) por el Cuerpo de Agentes de Movilidad. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	429	454	652	21.341
Porcentaje de requerimientos atendidos (accidentes e incidentes) por el Cuerpo de Agentes de Movilidad. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012	-	-	-	-
Tiempo medio de llegada al lugar del siniestro o del incidente desde que tengan conocimiento los Agentes de Movilidad.	00:00	00:00	00:00	0:14

Compromiso 08.- Fomentar la seguridad vial de la Ciudad de Madrid mediante la presencia activa y la vigilancia en la vía pública, identificando situaciones de riesgo para la seguridad (entorno de colegios, zonas de alta ocupación peatonal, etc.), actuando sobre las mismas en el menor tiempo posible y participando en todas aquellas campañas de seguridad vial de ámbito nacional o municipal.

Campañas de seguridad vial en las que participa el Cuerpo de Agentes de Movilidad.	13	8	11	21
Radares situados por los Agentes de Movilidad en lugares de alta siniestralidad o de importancia para la seguridad vial y de alta ocupación peatonal (entorno de colegios, etc.).	-	-	-	264

Compromiso 09.- Velar por la calidad, seguridad y movilidad del transporte, mediante la adecuada vigilancia de la red básica del transporte. Igualmente asegurará la movilidad del transporte y la accesibilidad al mismo, mediante la vigilancia de los carriles y paradas destinados al transporte y de los espacios reservados para la carga y descarga.

Denuncias a vehículos por los Agentes de Movilidad por circular o estacionar en carriles o paradas destinadas al transporte. ESTANDAR 5.800	5.911	2.269	3.564	 4.645
Denuncias a vehículos por los Agentes de Movilidad por estacionar en espacios destinados a la carga y descarga. ESTANDAR 20.000	16.358	9.268	13.852	 13.718
Vigilancia de los lugares de alta incidencia de la red básica del transporte EMT por el servicio de Agentes de Movilidad porcentaje de actividad sobre lo conocido.	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	100

Compromiso 10.- Utilizar las nuevas tecnologías en el desarrollo de su trabajo, consiguiendo una mayor agilidad en intervención y tramitación, una mayor seguridad jurídica y una mejora de la calidad del servicio.

Tiempo de contestación en las solicitudes ciudadanas de informes sobre accidentes e incidentes en vía pública. Indicador Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012	-	-	-	-
Tiempo de contestación a recursos y escritos de reclamación por denuncias de tráfico. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012	-	-	-	-
Mantenimiento del parque tecnológico y de aplicaciones informáticas de gestión por el servicio de Agentes de Movilidad. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	100

Compromiso 11.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. Contestar el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Adoptar las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días desde su presentación. Este compromiso ha modificado su redacción como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados por los Agentes de Movilidad. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones	157	149	161	155
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por los Agentes de Movilidad contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Cuerpo de Agentes de Movilidad contestadas en 15 días o menos. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	52	44	37,89	55,48
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Cuerpo de Agentes de Movilidad contestadas entre 16 días y 3 meses. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	48	56	62,11	44,52
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por los Agentes de Movilidad, contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	D.N.C.
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por los Agentes de Movilidad. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012	-	-	-	D.N.C.

Relación con la Ciudadanía

La especial incidencia que el Área de Acción “Relación con la Ciudadanía” y sus dos subáreas la Participación Ciudadana y la Atención al Ciudadano tienen en la ciudadanía, hacen que sean cuatro las Cartas de Servicios aprobadas hasta la fecha: la **Carta de Servicios del Teléfono 010 – Línea Madrid**, aprobada el 18 de mayo de 2006, la **Carta de Servicios de Fomento del Asociacionismo**, aprobada el 20 de julio de 2006, la **Carta de Servicios de las OACs – Línea Madrid** aprobada el 24 de mayo de 2007, y la **Carta de Servicios del Portal Web Municipal -Línea Madrid**, aprobada en septiembre de 2010, y la **Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones** aprobada en mayo de 2012.


Carta de Servicios del Teléfono 010 Línea Madrid

Fecha Aprobación: 18 de mayo de 2006
 Fecha Evaluación 2012: 15 de abril de 2013

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:

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

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- El personal de atención telefónica prestará un servicio eficaz, suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los usuarios, de manera que se alcance un nivel de satisfacción superior al 93%.				
Porcentaje de respuestas positivas y mejorables facilitadas por el Teléfono 010.	94,20	96,70	98,20	97,78
Porcentaje de usuarios que consideran útil la información recibida / gestión realizada por el Teléfono 010.	94	95,80	96,60	95,2
Porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio prestado por el Teléfono 010.	96,70	97,90	95,50	93,6
Porcentaje de usuarios satisfechos con la información facilitada por el Teléfono 010.	95,50	96,30	96,80	93,8
Compromiso 02.- En aquellos casos en los que no se pueda proporcionar la información solicitada inmediatamente, ésta se facilitará en un plazo inferior a 48 horas, respondiendo al ciudadano telefónicamente.				
Porcentaje de llamadas diferidas respondidas en menos de 48 horas por el Teléfono 010. ESTANDAR 98	98,60	100	92,40	 96,12
Compromiso 03.- Se atenderá al usuario utilizando un lenguaje claro y comprensible y proporcionando un trato amable y cortés, logrando que el 93% de los usuarios estén satisfechos con el trato recibido y que la valoración del parámetro comunicación del personal de atención telefónica sea igual o superior a 4 en una escala de 0 a 5.				

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido en el Teléfono 010.	99,40	99,10	98,50	96,10
Valoración del parámetro comunicación de los operadores del Teléfono 010.	4,80	D.N.C.	5	4,5


Compromiso 04.- El Teléfono 010 Línea Madrid contará con un personal altamente cualificado y profesional, garantizándose una formación inicial de 100 horas y al menos 20 horas anuales de formación continua por operador/-a.

Horas de formación continua recibidas por los operadores del Teléfono 010.	49	56,12	43	47
Horas de formación inicial recibidas por los operadores del Teléfono 010.	112	115	133	144

Compromiso 05.- Al menos el 85% de las llamadas realizadas se atenderán en el primer intento, sin necesidad de volver a marcar.

Porcentaje de llamadas atendidas sobre las recibidas en el Teléfono 010.	88,40	90,40	91,50	94,3
--	-------	-------	-------	------

Compromiso 06.- Aquellas llamadas que no se puedan atender de forma inmediata (por el grado de saturación de las líneas y la disponibilidad de los agentes), el sistema dará señal de comunicando de manera que la llamada no suponga coste alguno para el usuario.

Porcentaje de llamadas rechazadas por saturación sobre el total de intentos de llamada en el Teléfono 010. ESTANDAR menor o igual a 20%	29,70	19,30	19	 22,1
---	-------	-------	----	---

Compromiso 07.- Una vez que la llamada entra en el sistema al menos un 80% de los usuarios estarán satisfechos con el tiempo de espera en ser atendidos.

Porcentaje de usuarios satisfechos con el tiempo de espera para ser atendidos por el Teléfono 010.	99	96,40	94,60	93,9
--	----	-------	-------	------

Compromiso 08.- Se reciben y tramitan las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados por el Teléfono 010 LM, se contestan de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se ponen en marcha acciones de mejora del servicio. Se contestan el 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Adoptar las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días desde su presentación.

Este compromiso ha modificado su redacción como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.

Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados por el Teléfono 010. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	525	516	368	370
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Teléfono 010 contestadas en 15 días o menos. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	90,90	92,10	100	75,60
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por el Teléfono 010 contestadas entre 16 días y 3 meses. Indicador eliminado tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	9,10	7,90	0	0

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Teléfono 010 contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	91,96
Tiempo de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Teléfono 010 desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	13

Carta de Servicios de Fomento del Asociacionismo

Fecha Aprobación: 20 de julio de 2006

Fecha Evaluación 2012: 18 de junio de 2013

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 asumidos en relación a estos servicios son:

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

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Una vez realizada la solicitud de inscripción en el Registro de Entidades Ciudadanas, con la documentación correcta y completa, conforme a la normativa de aplicación, inscribir al menos al 85 por 100 de las Entidades Ciudadanas solicitantes que cumplan este requisito en un plazo máximo de 10 días hábiles. Los requerimientos de subsanación de documentación para los expedientes de inscripción serán notificados por vía telemática, además de la vía postal.				
Porcentaje de inscripciones en el Registro de Entidades Ciudadanas comunicadas por vía telemática a las entidades solicitantes. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	100	100	100	100
Porcentaje de solicitudes de inscripción en el Registro de Entidades Ciudadanas resueltas en el plazo máximo de diez días hábiles.	67	69,42	74,24	88,14
Porcentaje de comunicaciones de requerimiento de subsanación en expedientes de inscripción realizadas por vía telemática. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 02.- Realizar una campaña anual dirigida a las entidades ciudadanas con sede social en el municipio de Madrid que no estén inscritas en el Registro municipal para fomentar su inscripción. La campaña se destinará a las entidades inscritas en el Registro General de Asociaciones de la Comunidad de Madrid y en el Registro Nacional de Asociaciones. En los años pares, la campaña se dirigirá a la totalidad de entidades inscritas en ambos Registros. En los años impares, se destinará a las entidades inscritas desde la campaña anterior.				
Porcentaje de entidades inscritas en el Registro Nacional a las que se facilita información para su inscripción en el Registro de Entidades Ciudadanas del Ayuntamiento de Madrid en atención al universo de referencia que corresponda a cada anualidad.	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	100
Porcentaje de entidades inscritas en el Registro General de Asociaciones de la Comunidad de Madrid a las que se facilita información para su inscripción en el Registro de Entidades Ciudadanas del Ayuntamiento de Madrid en atención al universo de referencia que corresponda a cada anualidad.	100	100	100	100
Compromiso 03.- Realizar, en el plazo máximo de dos meses, los trámites reglamentarios precisos para resolver al menos el 85 por 100 de las solicitudes de declaración de utilidad pública municipal, una vez que se disponga de la documentación completa y correcta. Se comunicará, de forma inmediata, la concesión de la utilidad pública municipal, por vía telemática, siempre que la entidad haya facilitado una dirección para la remisión de mensajes electrónicos.				
Porcentaje de declaraciones de utilidad pública municipal comunicadas por vía telemática a las entidades solicitantes. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	D.N.C.	D.N.C.	100	100
Porcentaje de solicitudes de entidades para ser declaradas de utilidad pública municipal resueltas en un plazo máximo de dos meses.	44,50	70,37	81,16	96,72
Porcentaje de comunicaciones de requerimiento de subsanación en expedientes de declaración de utilidad pública municipal realizadas por vía telemática. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Compromiso 04.- Facilitar, por vía telemática, a todas las Entidades inscritas en el Registro que hayan comunicado su dirección electrónica, antes de 31 de enero de cada año, un formulario de renovación de la inscripción cumplimentado con los datos que ya obren en el mismo para que las Entidades Ciudadanas solamente tengan que actualizarlo. En estos casos, una vez que se haya recibido el formulario correctamente actualizado, se comunicará, por vía telemática, a las Entidades que han renovado su inscripción.				
Porcentaje de entidades que renuevan su inscripción en el Registro de Entidades Ciudadanas a las que se comunica su renovación. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012	100	100	100	100
Porcentaje de entidades registradas a las que se envía formulario de renovación antes del 31 de enero de cada año. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	100	100	100	100
Porcentaje de entidades registradas a las que se envía formulario de renovación por medios telemáticos, antes del 31 de enero de cada año. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Porcentaje de entidades que han presentado solicitud de renovación a las que se comunica su renovación por vía telemática. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Compromiso 05.- 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.				

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Porcentaje de Federaciones, Confederaciones o Uniones de Asociaciones inscritas y declaradas de utilidad pública municipal a las que se informa de la convocatoria anual de subvenciones.	D.N.C.	D.N.C.	100	100
Compromiso 06.- En el procedimiento de convocatoria pública de subvenciones se realizarán todas las comunicaciones de forma telemática, como adelanto de las notificaciones que fuera preciso realizar por vía ordinaria, siempre que se disponga de las direcciones electrónicas de las entidades.				
Porcentaje de comunicaciones telemáticas remitidas con relación a la totalidad de las realizadas en el proceso, por vía ordinaria.	D.N.C.	D.N.C.	100	100
Compromiso 07.- Poner en conocimiento de las entidades inscritas y declaradas de utilidad pública municipal, vía correo electrónico, la publicación de las convocatorias anuales de subvenciones de Fomento del Asociacionismo correspondientes a sus Distritos, dentro de los tres días hábiles siguientes a su inserción en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid. Estas comunicaciones se realizarán siempre que se cuente con la dirección electrónica de las entidades. Asimismo, la información se pondrá en conocimiento de las Federaciones, Confederaciones o Uniones de Asociaciones inscritas, de las que conste la dirección electrónica, para que difundan la información entre las entidades que las integran.				
Porcentaje de entidades ciudadanas de base inscritas y declaradas de utilidad pública municipal a las que se informa de la convocatoria anual de subvenciones de Fomento del Asociacionismo de su Distrito	-	-	-	100
Porcentaje de Federaciones, Confederaciones y Uniones de Asociaciones a las que se informa de las convocatorias anuales de subvenciones de Fomento del Asociacionismo de los Distritos, para su difusión entre las entidades federadas.	-	-	-	100
Compromiso 08.- 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 www.madridparticipa.es				
Porcentaje de subvenciones concedidas comunicadas a las entidades solicitantes antes del 30 de junio de cada año.	100	100	100	100
Compromiso 09.- Proporcionar a todas las Entidades Ciudadanas inscritas en el Registro Municipal, que lo soliciten, un servicio de asesoramiento gratuito, en aquellas materias que puedan afectarles en la gestión diaria de su actividad. Asimismo, se prestará este servicio gratuito para la orientación de aquellos ciudadanos que quieran crear una asociación y precisen de información para su constitución. En ambos casos, el grado de satisfacción global obtenido por el servicio recibido, será de, al menos, 8 puntos, en una escala de 0 a 10.				
Porcentaje de beneficiarios del servicio que reciben orientación y asesoramiento respecto a los que lo solicitan.	100	100	100	100
Satisfacción media de los usuarios con el servicio de orientación y asesoramiento.	9,84	9,63	8,41	8,82
Compromiso 10.- Facilitar a todas las Entidades inscritas en el Registro Municipal de Entidades Ciudadanas, siempre que así lo soliciten, un enlace en la página Web www.madridparticipa.es para el acceso directo a sus páginas Web. El enlace se realizará en el plazo de diez días naturales desde que cursen su solicitud.				
Porcentaje de Entidades Ciudadanas inscritas en el Registro Municipal a las que se facilita un enlace a la página Web www.madridparticipa.es en un plazo máximo de diez días naturales desde su solicitud.	100	100	100	100
Compromiso 11.- Realizar un estudio de necesidades formativas consultando a través de foros de carácter sectorial, u otras vías, a las entidades inscritas en el Registro de Entidades Ciudadanas del Ayuntamiento de Madrid. Los resultados de este estudio tendrán reflejo en el 80% de las acciones formativas ofertadas por la Dirección General de Participación Ciudadana.				

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Elaboración de un informe anual sobre las necesidades formativas de las entidades ciudadanas inscritas en el Registro Municipal. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.ESTANDAR 1	D.N.C.	D.N.C.	1	 0
Porcentaje de actividades formativas ofertadas que responden a las necesidades detectadas a través del estudio de necesidades formativas elaborado anualmente. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Compromiso 12.- Informar con una antelación mínima de quince días, mediante correo postal y/o electrónico y publicación en la página web www.madridparticipa.es a todas las Entidades inscritas en el Registro de Entidades Ciudadanas del Ayuntamiento sobre cada una de las acciones formativas que organiza a lo largo del año el Ayuntamiento de Madrid para las Entidades Ciudadanas. Asimismo, se recordará el inicio del curso con tres días de antelación.				
Porcentaje de Entidades Ciudadanas informadas de las acciones formativas organizadas por el Ayuntamiento de Madrid.	100	100	100	100
Porcentaje de entidades ciudadanas seleccionadas que reciben el recordatorio en plazo. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Compromiso 13.- Impartir a lo largo del año, al menos, quince acciones formativas a las Entidades Ciudadanas inscritas en el Registro Municipal, consiguiendo un grado de satisfacción global por el servicio recibido de, al menos, 7,5 puntos en una escala de 0 a 10 sobre el total de cuestionarios recibidos.				
Acciones formativas impartidas a las Entidades Ciudadanas por el Servicio de Fomento del Asociacionismo.	5	13	19	23
Satisfacción media de las entidades asistentes con las acciones formativas realizadas	7,60	7,34	7,59	8,14
Compromiso 14.- Ofertar, al menos, 500 plazas anuales para la formación de Entidades Ciudadanas inscritas en el Registro Municipal.				
Plazas ofertadas por el Ayuntamiento de Madrid para la formación de Entidades Ciudadanas.	299	452	660	760
Compromiso 15.- Organizar, a lo largo del año, y previa demanda de las Entidades, Distritos y Áreas de Gobierno, al menos, una actuación para promover el encuentro entre las Entidades Ciudadanas y fomentar el asociacionismo entre la ciudadanía.				
Actividades de encuentro entre Entidades Ciudadanas organizadas por el Ayuntamiento de Madrid. ESTANDAR 1	2	1	0	 0
Compromiso 16.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. Contestar el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Adoptar las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días o menos desde su presentación. Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los Servicios de Fomento del Asociacionismo. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	8	9	26	3
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los Servicios de Fomento del Asociacionismo contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	60	66,67	92,31	100

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.				
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Fomento del Asociacionismo contestadas entre 16 días y 3 meses. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	40	9	7,69	---
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los Servicios de Fomento del Asociacionismo contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	100
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los Servicios de Fomento del Asociacionismo. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	2

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

Fecha Aprobación: 24 de mayo de 2007
 Fecha Evaluación 2012: 30 de abril de 2013

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, ■ facilitar la firma electrónica, ■ recibir sugerencias y reclamaciones, ■ concertar cita previa ■ y gestiones y trámites municipales, en materias diversas tales como Padrón de Habitantes, Censo electoral, diversos impuestos y tasas municipales, estacionamiento regulado, Con carácter anual se realiza un estudio para medir el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios recibidos en las OACs; dicho estudio sirve asimismo para evaluar el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Los compromisos y sus indicadores asociados son:

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

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Las Oficinas de Atención al Ciudadano se comprometen a prestar un servicio global de calidad, logrando que más del 80 % de los usuarios estén satisfechos con el servicio recibido y que la valoración de los usuarios con las Oficinas de Atención al Ciudadano, sea igual o superior a 7,50 puntos, en una escala de 0 a 10. Con carácter anual se realizará un estudio para medir el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios recibidos en las Oficinas de Atención al Ciudadano; dicho estudio servirá asimismo para evaluar el cumplimiento de los compromisos adquiridos.				
Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012.				

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Satisfacción de los usuarios con las OACs de Línea Madrid. Este indicador ha <u>modificado</u> su redacción consecuencia Evaluación 2012	8,70	8,86	8,99	8,74
Porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio recibido en las OACs de Línea Madrid. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Compromiso 02.- Las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid contarán con unas instalaciones adecuadas al servicio que se presta, sin barreras arquitectónicas para su acceso en ninguna de ellas y con un alto grado de funcionalidad, confort, orden y limpieza. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 7,5 puntos.				
Satisfacción de los usuarios con el orden y limpieza de las las OACs de Línea Madrid.	8,71	8,99	8,87	8,62
Compromiso 03.- Todas las Oficinas contarán con un sistema de gestión de espera que permita el direccionamiento de los ciudadanos de forma racional, eficaz y ordenada. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10 deberá ser superior a 7,5 puntos.				
Satisfacción de los usuarios con el sistema de gestión del tiempo de espera de las OACs de Línea Madrid.	8,54	8,97	8,60	8,47
Compromiso 04.- En todas las Oficinas de Línea Madrid se contará con un personal altamente cualificado y profesional. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos.				
Satisfacción de los usuarios con la cualificación y profesionalidad del personal de las OACs de Línea Madrid.	8,76	9,09	8,86	8,79
Compromiso 05.- En las Oficinas de Atención al Ciudadano se impartirá un tiempo medio de formación a todo su personal, de al menos, 25 horas anuales.				
Horas de formación del personal de las OACs Línea Madrid.	24,10	48,46	80,18	127,9
Compromiso.- 06.- El personal de Línea Madrid prestará su servicio dispensando un trato amable y cortés. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos.				
Satisfacción de los usuarios con la amabilidad y trato en las OACs de Línea Madrid.	8,85	9,14	8,97	8,86
Compromiso 07.- El personal de las Oficinas atenderá a los ciudadanos con un lenguaje claro, comprensible y con gran capacidad de diálogo y comunicación. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos.				
Satisfacción de los usuarios con la capacidad de diálogo y comunicación en las OACs de Línea Madrid.	8,79	9,12	8,86	8,77
Compromiso 08.- Las Oficinas de Atención al Ciudadano prestarán su servicio a los ciudadanos en un horario continuado de mañana y tarde (de 9 a 17 horas) de lunes a jueves (viernes y mes de agosto de 9 a 14 horas). En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 7,5 puntos.				
Satisfacción de los usuarios con el horario de atención al público de las OACs de Línea Madrid .	8,44	8,75	8,76	8,56
Compromiso 09.- En las 23 Oficinas de Atención al Ciudadano se prestará una atención individualizada y personalizada, ofreciendo atención en inglés, francés y lenguaje de los signos en todas las Oficinas, así como en otros idiomas en los Distritos donde fuese necesario, y al menos, en el 50 % de ellas.				
Porcentaje de OACs Línea Madrid que atienden en inglés, francés y lenguaje de los signos.	100	100	100	100

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Porcentaje de OACs Línea Madrid que atienden en otros idiomas.	-	30,43	52,17	52,17
Compromiso 10.- En las Oficinas de Atención al Ciudadano se atenderán a más del 75 % de los ciudadanos en un tiempo máximo de espera de 10 minutos. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos.				
Porcentaje de ciudadanos atendidos en 10 minutos o menos en las OACs Línea Madrid	74,17	88,25	90,39	88,7
Satisfacción de los usuarios con el tiempo de espera en ser atendidos en las OACs de Línea Madrid.	8,46	8,79	8,77	8,57
Compromiso 11.- El personal de las Oficinas dedicará el tiempo necesario para resolver la gestión requerida y buscará la resolución adecuada y satisfactoria a la demanda. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción medio, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos.				
Satisfacción de los usuarios con el tiempo total empleado en realizar la gestión en las OACs de Línea Madrid.	8,56	8,90	8,82	8,60
Compromiso 12.- En las Oficinas de Atención al Ciudadano se prestará un servicio eficaz, suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 7,5 puntos.				
Satisfacción de los usuarios con el resultado final de la gestión en las OACs de Línea Madrid.	8,75	8,98	9,09	8,75
Satisfacción de los usuarios con la claridad y eficacia de la información facilitada en las OACs de Línea Madrid.	8,59	8,90	8,79	8,64
Compromiso 13.- En las Oficinas de Atención al Ciudadano se atenderá a los ciudadanos proporcionando respuestas coherentes, seguras y confiables a las consultas realizadas. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 7,5 puntos.				
Satisfacción de los usuarios con la confianza y seguridad transmitida en la información facilitada en las OACs de Línea Madrid.	8,73	9	8,88	8,81
Compromiso 14.- En las Oficinas de Atención al Ciudadano la empresa externa que presta servicios de atención al público consumirá papel reciclado procedente de fibras recuperadas, certificado con el sello Ángel Azul o bien compuesto total o parcialmente de fibras vírgenes procedentes de bosques gestionados de manera sostenible y que así puedan acreditarlo mediante certificados FSC, PEFC o equivalentes. Se considerará cumplido el compromiso, si mensualmente el porcentaje de papel consumido de esta categoría, por la empresa externa, es superior al 90%.				
Porcentaje de papel reciclado consumido por la empresa externa en las OACs Línea Madrid.	-	-	-	100
Compromiso 15.- Se reciben y tramitan las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios que se prestan, se contestan de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se ponen en marcha acciones de mejora del servicio. Se contestarán el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo inferior a 30 días desde su presentación. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días desde su presentación. Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados por las OACs Línea Madrid. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	779	548	372	544

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por las OACs Línea Madrid contestadas dentro de los 15 días siguientes a su presentación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	40,40	88,30	91,09	74,92
Porcentaje de Sugerencias y Reclamaciones relativas a las OACs Línea Madrid contestadas entre 16 días y 3 meses. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	9,90	D.N.C.	20,30
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por las OACs Línea Madrid contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	88,22
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	15

Carta de Servicios del Portal Web Municipal Línea Madrid

Fecha Aprobación: 9 de septiembre de 2010



Fecha Evaluación 2012: 14 de marzo de 2013

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, ■ realización de gestiones y trámites municipales, facilita un catálogo de las gestiones y trámites municipales así como la información necesaria para su realización, ■ participación ciudadana facilitando la interacción de los ciudadanos/as con la organización municipal, conociendo su opinión a través de las diferentes formas de comunicación habilitados para tal fin. Los **compromisos de calidad** relativos a estos servicios y sus indicadores asociados son:

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

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Ofrecer un servicio eficaz y de calidad, de manera que se alcance un porcentaje de ciudadanos satisfechos o muy satisfechos con el servicio igual o superior al 75%.				
Satisfacción de los usuarios con el Portal Web Municipal. Estándar 75%	-	76,90	79,80	 70,30

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 02.- Ofrecer un servicio útil, suministrando información de interés y permitiendo la realización de gestiones y trámites administrativos a los usuarios, de manera que al menos el 70% de los ciudadanos valoren satisfactoriamente la utilidad del mismo. 70% -> Estándar nuevo tras la Evaluación 2012 (en 2012 el estándar es 75%)				
Utilidad del servicio ofrecido por el Portal Web Municipal. Estándar 75%	-	78,40	82,50	 71,8
Compromiso 03.- Ofrecer una información actualizada del Ayuntamiento, de los servicios municipales y de la Ciudad de Madrid.				
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones recibidas relativas a la actualización de los contenidos respecto de número total de contenidos del Portal Web Municipal.	-	0,19	0,41	0,22
Satisfacción de los usuarios con la actualización de la información del Portal Web Municipal. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Compromiso 04.- Contar con las medidas necesarias para que la información pueda ser accesible a todos los ciudadanos, con independencia de las limitaciones debidas a discapacidad, edad avanzada u otras causas, de acuerdo con los criterios de accesibilidad generalmente reconocidos.				
Accesibilidad a los contenidos del Portal Web municipal según criterios del Consorcio de la World Wide Web (W3C).	-	100	100	100
Compromiso 05.- Contar con la información disponible para sus usuarios/as en todo momento, garantizando un nivel de disponibilidad del servicio del 95%.				
Nivel de disponibilidad del Portal Web Municipal.	-	99,47	99,22	99,28
Compromiso 06.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. Contestar el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo inferior a 30 días desde su presentación. Adoptar las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días desde su presentación.				
Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas al Portal Web. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	273	271	254
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Portal Web contestadas en 15 días o menos desde su presentación. Estándar 2012 -> 85%. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	86,70	87,19	 62,10
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas entre 16 días y 3 meses, respecto del total de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por el Portal Web Municipal. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	13,30	12,80	25,3
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Portal Web contestadas en 30 días o menos desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	80,65
Tiempo de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Portal Web desde su presentación.	-	-	-	20

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones				



Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones

Fecha Aprobación: 16 de mayo de 2012
 Fecha Evaluación 2012: 15 de julio de 2013

El Sistema de **Sugerencias y Reclamaciones** representa un mecanismo indispensable tanto de participación ciudadana como de valoración del nivel de satisfacción de los usuarios con los diferentes servicios prestados por el Ayuntamiento, a la vez que permite detectar problemas y dificultades que exigen introducir mejoras en su prestación. A través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid la ciudadanía podrá hacer llegar sus sugerencias, reclamaciones, quejas, felicitaciones y cualquier otra opinión sobre los servicios prestados por el Ayuntamiento.

Los servicios que presta el Ayuntamiento en el marco del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento servicios a los que hace referencia esta Carta de Servicios son: ■ Poner en funcionamiento y mantener los canales de presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones con el fin de facilitar a la ciudadanía el ejercicio de su derecho a presentarlas. ■ Recibir, tramitar y contestar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía. ■ Informar al ciudadano sobre el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones así como del estado de su sugerencia, reclamación o felicitación durante el proceso de tramitación. ■ Detectar a través del análisis de la sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas, las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios. ■ Elaborar y publicar para que estén a disposición de la ciudadanía los informes que, sobre las sugerencias y reclamaciones recibidas, deben emitirse para garantizar la accesibilidad y transparencia de la información municipal.

En la prestación del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones el Ayuntamiento de Madrid **se compromete** a:

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Ofrecer un servicio eficaz que facilite a la ciudadanía el ejercicio del derecho a presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, de manera que al menos el 60% de los usuarios encuestados lo consideren útil o muy útil y lo recomienden. Por lo menos una vez al año se realizará un estudio para conocer la opinión de los usuarios sobre los servicios recibidos.				
Porcentaje de usuarios que consideran el servicio útil o muy útil. Estándar 60%	-	-	-	 57,30
Porcentaje de usuarios que recomendarían el servicio.	-	-	-	60,6
Porcentaje de usuarios que consideran que el servicio recibido en el Ayuntamiento de Madrid es "mejor" o "mucho mejor" que el recibido en otros servicios de sugerencias y reclamaciones. Estándar 60%	-	-	-	 23,8

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Estudios de opinión realizados sobre el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones	-	-	-	1
<p>Compromiso 02.- Ofrecer a los ciudadanos distintos canales sencillos y accesibles para la presentación de sus sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, de manera que al menos el 80% de los usuarios encuestados consideran fácil o muy fácil presentarlas. A través de Internet y del Teléfono 010 la presentación de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones podrá realizarse las 24 horas del día, todos los días del año, logrando que la mayoría de los ciudadanos puedan utilizarlo siempre que lo necesiten. En todos los centros del Ayuntamiento de Madrid con atención directa al público se dispondrá de carteles informativos sobre los distintos canales puestos a disposición de los ciudadanos para la presentación de sus sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.</p>				
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por cada uno de los canales disponibles.	-	-	-	61,70
Porcentaje de usuarios que consideran fácil o muy fácil presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	-	-	-	11,60
Porcentaje de centros con atención directa al público que disponen de carteles informativos sobre los canales de presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	-	-	-	D.N.D.
<p>Compromiso 03.- Enviar al reclamante un correo electrónico confirmándole la recepción de su sugerencia, reclamación o felicitación, de forma inmediata si se presentan a través de Internet o del Teléfono 010; y en el plazo de las 72 horas siguientes a su presentación y siempre que se disponga de una dirección de correo electrónico, si se presentan de forma presencial. Con este correo electrónico se informa al interesado/a del número de la sugerencia, reclamación o felicitación que ha formulado y del inicio de las gestiones pertinentes.</p>				
Tiempo medio de envío del total de los correos electrónicos de confirmación de la recepción de la sugerencia, reclamación o felicitación.	-	-	-	18
Porcentaje de usuarios que reciben el correo electrónico en menos de 72 horas.	-	-	-	100
<p>Compromiso 04.- Contestar el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 30 días desde su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días desde su presentación. El Ayuntamiento adoptará las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas en un plazo máximo de 15 días hábiles desde su presentación.</p>				
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo máximo de 30 días hábiles.	-	-	-	63,66
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones	-	-	-	49,11
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo máximo de 15 días hábiles.	-	-	-	46,77
<p>Compromiso 05.- Contestar de forma individualizada y personalizada, dando respuesta a todas las cuestiones objeto de la reclamación o sugerencia. El lenguaje empleado en las contestaciones será claro y comprensible para el reclamante, sin que ello suponga menoscabo de su calidad técnica.</p>				
Porcentaje de usuarios que manifiesten su fidelidad con el servicio	-	-	-	70,2
<p>Compromiso 06.- Analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid como mínimo una vez al año y, en base a las mismas, detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios.</p>				
Porcentaje de unidades que realizan informes anuales de análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas	-	-	-	D.N.D.

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Mejoras implantadas como consecuencia del análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas.	-	-	-	D.N.D.
Compromiso 07.- Publicar en la Web municipal en un plazo inferior a 15 días desde su presentación al órgano correspondiente, los informes que sobre las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas de la ciudadanía deben emitirse.				
Plazo de publicación de los Informes de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	10
Compromiso 08.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. Contestar el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Adoptar las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días o menos desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas al servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid.	-	-	-	27
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid contestadas en 15 días o menos.	-	-	-	63,64
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid contestado en 30 días o menos.	-	-	-	84,85
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas en relación al servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid	-	-	-	18

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**, en 2010 la **Carta de Servicios de Brotes y Alertas Alimentarias** y en 2011 la **Carta de Servicios de Salud Ambiental en Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda** y la **Carta de Servicios de Actividades Sanitarias para la Prevención y Protección de la Salud en el Trabajo**.

Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud


Fecha Aprobación: 1 de junio de 2006
 Fecha Evaluación 2012: 15 de marzo 2013

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:

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

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Los formularios para presentar sugerencias y reclamaciones serán claros y comprensibles, estarán accesibles en la totalidad de los Centros de Madrid Salud y en el portal Web de Madrid Salud. De la misma forma, la información ofrecida a través del teléfono 010 será clara y comprensible. Mostrando en el 80% de los casos un grado de satisfacción igual o superior a 6.				
Porcentaje de Centros de Madrid Salud en los que están disponibles los impresos de sugerencias y reclamaciones.	100	100	100	100

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Satisfacción de los usuarios con la claridad y comprensibilidad de los impresos de sugerencias y reclamaciones disponibles en los Centros de Madrid Salud.	73,58	92,80	96,83	91
Satisfacción de los usuarios/as con la accesibilidad del teléfono 010 para realizar una sugerencia o reclamación.	D.N.C.	D.N.C.	78,57	76,1
Satisfacción de los usuarios/as con la accesibilidad de la página Web de Madrid Salud.	D.N.C.	D.N.C.	87,55	92,3
Satisfacción de los usuarios con la claridad y comprensibilidad de los formularios de sugerencias y reclamaciones de la página web de Madrid Salud.	D.N.C.	D.N.C.	93,75	94,2
Compromiso 02.- Los reclamantes que lo soliciten recibirán ayuda para la cumplimentación de los impresos de sugerencias y reclamaciones en todos los Centros Madrid Salud, mostrando en el 80% de los casos un grado satisfacción igual o superior 6.				
Satisfacción de los reclamantes con la asistencia recibida para la cumplimentación de los impresos de sugerencias y reclamaciones de Madrid Salud.	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	100
Compromiso 03.- El personal de recepción de los Centros de Madrid Salud atenderá a los usuarios/as con trato amable y cortés, mostrando en el 80% de los casos un grado de satisfacción igual o superior a 6.				
Satisfacción de los usuarios con el lenguaje utilizado por el personal de recepción de los Centros de Madrid Salud. Estándar 80%	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	 78,60
Satisfacción de los usuarios con la amabilidad y cortesía recibida por parte del personal de recepción de los Centros de Madrid Salud	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	82,80
Compromiso 04.- Madrid Salud trabaja buscando la satisfacción de los intereses de los reclamantes de manera que todas las contestaciones serán individualizadas y personalizadas, dando respuesta a todas las cuestiones objeto de la reclamación o sugerencia.				
Satisfacción de los reclamantes con las respuestas emitidas por Madrid Salud. Estándar 80%	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	 54,10
Compromiso 05.- 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.				
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios de Madrid Salud contestadas en 15 días o menos.	82,24	93,06	92,71	87,66
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios de Madrid Salud contestadas en más de 15 días y menos de 30.	11,98	6,11	7,28	11,43
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios de Madrid Salud contestadas en más de 30 días y menos de 3 meses.	5,22	0,82	0	0,89
Tiempo medio de contestación desde que llega la sugerencia o reclamación a la Oficina de Atención al Ciudadano de Madrid Salud.	6,30	4,58	4,01	5,9
Compromiso 06.- Cuando la tramitación de una sugerencia o reclamación llegue a 15 días y siempre que se disponga de un teléfono de contacto o dirección de correo electrónico, se contactará con el reclamante para informarle del estado de tramitación de la misma y se considerará la conveniencia de adoptar alguna medida complementaria que agilice el proceso.				

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios de Madrid Salud informadas al cumplir los 15 días de espera.	100	100	100	100
Compromiso 07.- Los/as ciudadanos/as que utilizan el servicio de sugerencias y reclamaciones de Madrid Salud lo valorarán, mostrando en el 80% de los casos un grado satisfacción igual o superior a 6.				
Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud. Estándar 80%.	84,50	81,60	75,61	 68,90
Compromiso 08.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. El 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo inferior a 15 días desde su presentación. El tiempo medio de contestación será de 7 días. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.				
Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	0	0	0	0
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	No se han tramitado S ni R	No se han tramitado S ni R	No se han tramitado S ni R	No se han tramitado S, R ni F
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud contestadas entre 16 días y 3 meses. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud contestadas en un plazo menor o igual a 30 días. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.				
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud.				

Carta de Servicios del Instituto de Adicciones

Fecha Aprobación: 8 de febrero de 2007


Fecha Evaluación 2012: 21 de marzo de 2013


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:

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

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Los servicios del Instituto de Adicciones se prestarán en instalaciones con un tamaño, señalización exterior e interior, orden, limpieza, confort y equipamiento que garanticen la intimidad y confidencialidad en la atención. La puntuación media otorgada por los usuarios de los Centros de Atención a 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.				
Satisfacción de los usuarios de los CADs con la comodidad de las instalaciones.	7	7	7	7
Porcentaje de centros del Instituto de Adicciones que acreditan criterios de habitabilidad y confort.	100	100	100	100
Satisfacción de los usuarios de los CADs con las condiciones de confidencialidad facilitada por las instalaciones.	7,40	7,40	7,20	7,20
Satisfacción de los usuarios de los CADs con la limpieza de las instalaciones	7,20	7,20	7,20	7,20
Compromiso 02.- A través de profesionales altamente cualificados, en los CADs del Instituto de Adicciones se atenderá de forma ágil, proporcionando un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible, garantizando una atención individualizada y personalizada. La puntuación media otorgada por los usuarios de los CADs, en encuesta de satisfacción, será superior a 7 puntos, sobre un total de 10. La media anual de horas de formación de los profesionales será como mínimo de 29.				
Horas de formación continua a los profesionales de los CADs en aspectos de carácter técnico y/o de mejora de habilidades de comunicación y atención.	27,60	32,28	52,86	38,60
Satisfacción de los usuarios de los CADs con la agilidad para atender y resolver problemas del personal de recepción. Estándar 7.	7,40	7,40	7,40	 6,80
Valoración otorgada por los usuarios a los enfermeros de los CADs acerca de sus conocimientos y capacidad para ayudarles en su proceso de recuperación. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	7,40	7,40	7	7
Valoración otorgada por los usuarios a los médicos de los CADs acerca de sus conocimientos y capacidad para ayudarles en su proceso de recuperación. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	7,20	7,20	7,20	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. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	7,40	7,40	7,20	7,20

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
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. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	7,40	7,40	7,40	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. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	7,20	7,20	7	7
Satisfacción de los usuarios de los CADs con los conocimientos de los profesionales y con la capacidad para ayudarles en su proceso de recuperación. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012 (engloba a los 5 anteriores).	-	-	-	-
Satisfacción de los usuarios de los CADs por el trato recibido por parte del personal. Estándar 7,5.	7,40	7,40	7,40	 7,40

Compromiso 03.- En los CADs la demanda inicial será atendida de forma inmediata. La puesta en marcha posterior del programa terapéutico necesario para cada caso, se realizará en función del análisis de necesidades previo y los recursos disponibles en cada momento, garantizando en todo caso, una cita con el profesional, tras la acogida inicial, en un plazo máximo de 15 días.

Porcentaje de las solicitudes atendidas en plazo en cada centro o servicio de los CADs.	77,62	85,39	94,36	98,06
Tiempo medio de espera del usuario/-a por servicio prestado, tras la acogida en los CADs.	10,21	7,53	6,05	5,25

Compromiso 04.- Se garantizará la continuidad de los programas terapéuticos así como la atención integral de los pacientes, mediante la dotación de una plantilla estable e interdisciplinar, conformada por profesionales pertenecientes a las áreas sanitaria, psicológica, social y ocupacional, de forma que se puedan cubrir las necesidades de los pacientes en las distintas áreas afectadas por las drogodependencias.

Porcentaje de plantilla cubierta sobre la plantilla aprobada para los CADs.	95,70	96,48	96,20	96,20
---	-------	-------	-------	-------

Compromiso 05.- Desde los CADs se prestará un servicio global de calidad, logrando que al menos un 85% de los usuarios estén satisfechos con el servicio recibido.

Satisfacción global de los usuarios de los CADs con la calidad del servicio recibido.	93,40	93,40	93,80	93,80
---	-------	-------	-------	-------

Compromiso 06.- 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.

Este compromiso y sus indicadores se eliminan como consecuencia de la Evaluación 2012.

Porcentaje de usuarios satisfechos con la atención dispensada por los profesionales del Servicio de Prevención de Adicciones (PAD).	99,10	99,64	98,90	-
Porcentaje de casos resueltos en el propio Servicio de Prevención de Adicciones (PAD)	90,30	98,68	93,90	-
Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido en el Servicio de Prevención de Adicciones (PAD).	96	99,99	99	-

Compromiso 07.- 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. Este compromiso y su indicador se eliminan como consecuencia de la Evaluación 2012.

Porcentaje de solicitudes atendidas en plazo sobre el total de las	100	100	100	-
--	-----	-----	-----	---

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
recibidas en el Servicio de Prevención de Adicciones (PAD).				
Compromiso 08.- 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.				
Este compromiso y su indicador se <u>eliminan</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Porcentaje de usuarios satisfechos globalmente con el Servicio de Prevención de Adicciones (PAD).	98,50	98,58	98,90	-
Compromiso 09.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. Contestar el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo inferior a 30 días desde su presentación. Adoptar las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 7 días desde su presentación. Este compromiso ha sido <u>modificando</u> como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Instituto de Adicciones. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	199
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Instituto de Adicciones contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	63,45
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Instituto de Adicciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones...	-	-	-	93,91
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Instituto de Adicciones. Indicador nuevo tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	14

Carta de Servicios de Salud Pública en materia de Protección Animal

Fecha Aprobación: 30 de abril de 2009



Fecha Evaluación 2012: 21 de junio de 2013

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** asumidos y sus indicadores asociados son:

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

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- La información relativa a los servicios de Salud Pública en materia de Protección Animal se mantendrá actualizada en la totalidad de los canales previstos por el Ayuntamiento de Madrid, alcanzándose una satisfacción de los usuarios, en relación a la información recibida, mayor o igual a 8 en un porcentaje igual o superior al 70%.				
Sugerencias y reclamaciones referidas a errores de información que se hayan constatado como ciertos en el momento de su verificación. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012	-	D.N.C.	D.N.C.	-
Usuarios/as que otorgan una puntuación mayor o igual a 8 (en una escala de 0 a 10) en relación a la información en materia de protección animal recibida en los distintos canales. Estándar 70%	-	D.N.C	D.N.C.	 57,80
Compromiso 02.- Las instalaciones del Centro de Protección Animal se mantendrán en unas condiciones de limpieza y conservación que garanticen una buena calidad en la atención a los/-as usuarios/-as, alcanzándose en estos un nivel de satisfacción mayor o igual a 8 en un porcentaje igual o superior al 80%.				
Usuarios/as que otorgan una puntuación mayor o igual a 8 (en una escala de 0 a 10) en relación a su satisfacción con la limpieza y conservación.	-	D.N.C.	D.N.C.	84,7
Compromiso 03.- En el Centro de Protección Animal se proporcionará una atención personalizada, así como un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible y mostrando interés en solucionar los problemas expresados por los/-as usuarios/-as, , alcanzándose una satisfacción de los usuarios, en relación al trato global recibido, mayor o igual a 8 en un porcentaje igual o superior al 70%.				
Usuarios que otorgan una puntuación mayor o igual a 8 en relación a su satisfacción con el trato global recibido.	-	D.N.C.	D.N.C.	84,7
Compromiso 04.- El Centro de Protección Animal dispondrá de un horario amplio para la atención presencial al público, alcanzándose una satisfacción de los usuarios en relación al mismo, mayor o igual a 7 en un porcentaje igual o superior al 70%.				
Usuarios que otorgan una puntuación mayor o igual a 7 en una escala de 0 a 10 con el horario disponible para la atención al público.	-	D.N.C.	D.N.C.	70,8
Compromiso 05.- El Departamento de Servicios Veterinarios dispondrá de un Servicio Veterinario Municipal de Urgencia que prestará atención de forma urgente a aquellos animales heridos, accidentados, abandonados y extraviados que se encuentran en la vía pública, todos los días del año, 24 horas al día., atendiendo al menos el 80% de las peticiones de actuación recibidas, en un tiempo inferior o igual a 2:30 horas.				
Peticiones de actuación recibidas en el Servicio Veterinario Municipal de Urgencia, que han sido atendidas en el tiempo indicado.	-	D.N.C.	D.N.C.	85,5
Compromiso 06.- Una vez recibidos del Registro de Identificación de Animales de Compañía de la Comunidad de Madrid (RIAC) los datos correspondientes a un animal identificado ingresado en el Centro de Protección Animal, el primer intento de comunicación del ingreso a su propietario/-a se realizará en un plazo máximo de 24 horas, pasando a tramitarse el expediente administrativo de notificación si su resultado ha sido negativo.				
Registros de contacto con los/-as propietarios/-as realizados por el Centro de Protección Animal que cumplen las condiciones señaladas. Estándar 100%	-	100	100	 89,1

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
<p>Compromiso 07.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. El 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo inferior a 15 días desde su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 7 días. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. El 10% de las sugerencias y reclamaciones se contestarán entre 16 y 30 días. En ningún caso el plazo de contestación será superior a 3 meses. Este compromiso ha sido <u>modificando</u> como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones. Madrid Salud tiene aprobada su Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones. Para ver sus compromisos de calidad y los indicadores asociados, consultar esta Carta.</p>				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de Protección Animal. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	52	71	109	104
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de Protección Animal contestadas en 15 días o menos. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	92,60	92,60	94,14	70,27
Porcentaje máximo de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados en Salud Pública en materia de Protección Animal contestadas entre 16 y 30 días. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de Protección Animal contestadas en un plazo menor o igual a 30 días. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	90,99
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones o felicitaciones relativas a los servicios de Protección Animal. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	14

Carta de Servicios de Brotes y Alertas Alimentarias

Fecha Aprobación: 22 de julio de 2010

Fecha Evaluación 2012: 14 de marzo de 2013

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** objeto de esta Carta, son: ■ gestión de la red de alerta alimentaria en la Ciudad de Madrid, ■ intervención y control de los brotes de origen alimentario en los establecimientos, ■ análisis de alimentos y aguas de

consumo, ■ y control de manipuladores de alimentos. **Los compromisos** establecidos y sus **indicadores asociados** son:

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

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Ante una emergencia alimentaria, los Servicios de Inspección y, en su caso, el Servicio de Emergencias Alimentarias (SEAM) iniciarán las actuaciones en los establecimientos implicados en un plazo máximo de 2 horas y media, desde que se activen a partir de la información recibida.				
Actuaciones iniciadas por el Servicio de Emergencias Alimentarias dentro del plazo máximo establecido. Estándar 100%.	-	-	98,80	 99,3
Compromiso 02.- Los Servicios de Inspección realizarán el control de los establecimientos en los que se haya producido un brote de origen alimentario, hasta que garanticen que todas las deficiencias detectadas han sido corregidas.				
Establecimientos en los que se realiza el control para garantizar la corrección de todas las deficiencias.	-	-	100	100
Compromiso 03.- Los Servicios de Inspección realizarán una visita de seguimiento a los establecimientos en los que se haya producido un brote de origen alimentario, dentro de los 9 meses posteriores a la comprobación de la corrección de las deficiencias.				
Establecimientos en los que se realiza una visita de seguimiento por los Servicios de Inspección en el plazo establecido.	-	-	100	100
Compromiso 04.- En los brotes de origen alimentario en los que exista reclamación o denuncia por parte de los afectados, los Departamentos de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de los Distritos les informarán del inicio de las actuaciones, en un plazo máximo de 72 horas desde que tengan conocimiento de dicha reclamación o denuncia.				
Comunicaciones de inicio de las actuaciones remitidas a los/-as denunciadores o reclamantes dentro del plazo máximo establecido.	-	-	88	100
Compromiso 05.- El Laboratorio de Salud Pública aplicará, en los análisis que realice con motivo de una emergencia alimentaria, técnicas acreditadas por la Entidad Nacional de Acreditación y/o autorizadas por la Comunidad de Madrid, que cumplirán los criterios de calidad establecidos en la Norma Europea EN ISO 17025. La calidad de los resultados analíticos se evaluará mediante la participación anual en ejercicios de intercomparación nacionales e internacionales.				
Determinaciones analíticas con resultados satisfactorios de ejercicios de intercomparación realizadas por el Laboratorio de Salud Pública.	-	-	96,40	97,1
Compromiso 06.- El Laboratorio de Salud Pública realizará el control y, en su caso, el seguimiento de los manipuladores de alimentos implicados en brotes de origen alimentario, hasta comprobar la normalización de los resultados de los análisis.				
Manipuladores de alimentos implicados en brotes de origen alimentario a los que se realiza control y/o seguimiento.	-	-	100	100
Compromiso 07.- 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.				

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Resultados analíticos remitidos a los responsables municipales en el plazo establecido por el Laboratorio de Salud Pública.	-	-	100	100
<p>Compromiso 08.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativa a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. El 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo inferior a 15 días desde su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 7 días. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.</p> <p>Este compromiso ha sido modificando como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones. Madrid Salud tiene aprobada su Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones. Para ver sus compromisos de calidad y los indicadores asociados, consultar esta Carta.</p>				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a Brotes y Alertas Alimentarias - Salud Pública. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones	-	8	5	17
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a Brotes y Alertas Alimentarias - Salud Pública contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones	-	D.N.C.	D.N.C.	16,67
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por el Instituto de Salud Pública contestadas entre 16 días y 3 meses. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a Brotes y Alertas Alimentarias - Salud Pública contestadas en 30 días o menos desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones	-	-	-	50
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a Brotes y Alertas Alimentarias - Salud Pública. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	39

Carta de Servicios de Actividades Sanitarias para la Prevención y Protección de la Salud en el Trabajo

Fecha Aprobación: 19 de mayo 2011

Fecha Evaluación 2012: 28 de mayo de 2013

Con esta Carta de Servicios, cuyos destinatarios son todos los trabajadores/as del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos, se pretende definir, difundir y comunicar principalmente los compromisos que asume el Instituto de Salud Pública de Madrid Salud, para dar respuesta a los requerimientos de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y su normativa de desarrollo. Pretende, además, impulsar la mejora continua de los estándares de servicio mediante un enfoque de Calidad Total, que ayude a cuestionarse de manera sistemática la gestión para conseguir los compromisos adquiridos.

Las prestaciones a las que se refiere esta Carta se articulan en tres ejes fundamentales: un servicio orientado al trabajador municipal, un servicio eficaz y eficiente y un servicio innovador y exigente.

Los servicios objeto de esta Carta, son: ■ realizar exámenes de salud laboral, exámenes de salud extraordinarios y exámenes de salud para la adaptación o cambio de puesto de trabajo por riesgo laboral durante el embarazo o lactancia natural; ■ realizar reconocimientos médicos a los aspirantes a determinados puestos municipales ■ informar sobre programas de vacunación y administrar las vacunas relacionadas con posibles riesgos asociados al puesto de trabajo. **Los compromisos** establecidos y sus **indicadores asociados** son:

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

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Durante las diversas pruebas de los exámenes de salud, se garantizará la protección de la intimidad, de manera que, en la encuesta de satisfacción, el 85% de los encuestados valoren el grado de intimidad percibido con una puntuación igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10, y siendo el número de sugerencias y reclamaciones recibidas igual o menor del 5%.				
Porcentaje de trabajadores/as que valoran el grado de intimidad percibida durante los exámenes de salud con una puntuación igual o superior a 8.	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 02.- El personal que atiende a los trabajadores/as durante las distintas fases del proceso de atención proporcionará un trato amable y cortés, de manera que el 80% valore el trato recibido al menos con un 8 en una escala de 0 a 10.				
Porcentaje de trabajadores/as que valoran el trato recibido durante el proceso de atención en salud laboral al menos con un 8.	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 03.- Los profesionales que intervienen en el proceso de atención transmitirán, durante la realización de las actividades sanitarias, confianza y seguridad, de tal manera que al menos el 80% de los trabajadores/as valoren la profesionalidad percibida con 7 puntos o más en una escala del 0 a 10.				
Porcentaje de trabajadores/as que puntúan con 7 puntos o más la profesionalidad percibida durante la realización de las actividades sanitarias.	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 04.- Una vez realizado el examen de salud, al menos el 90% de los informes clínico-laborales se enviarán al trabajador/a en un plazo igual o inferior a 30 días naturales.				
Porcentaje de informes clínico-laborales enviados a los trabajadores/as en un plazo igual o inferior a 30 días naturales.	-	-	90,1	90,1
Compromiso 05.- Una vez recibida en la Unidad de Condiciones de Empleo la solicitud de adaptación o cambio de puesto de trabajo por motivos de salud, se realizará al menos en el 95% de los casos, la entrevista clínico-laboral en un plazo igual o inferior a 10 días naturales.				
Porcentaje de trabajadores que solicitan adaptación o cambio de puesto de trabajo por motivos de salud a los que se les realiza la entrevista clínico-laboral en un plazo igual o inferior a 10 días naturales.	-	-	95	95
Compromiso 06.- Una vez recibida en la Unidad de Condiciones de Empleo la solicitud de adaptación o cambio de puesto de trabajo por riesgo durante el embarazo o lactancia natural se realizará, en todos los casos, la entrevista clínico-laboral en un plazo igual o inferior a 5 días naturales.				
Porcentaje de trabajadoras que solicitan adaptación o cambio de puesto de trabajo por riesgo durante el embarazo o lactancia natural a las que se les realiza la entrevista clínico-laboral en un plazo igual o inferior a 5 días naturales.	-	-	100	100

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 07.- Todos los informes de adaptación/cambio de puesto por riesgo durante el embarazo o lactancia natural se emitirán en un plazo igual o inferior a 15 días naturales, a partir del día siguiente a la primera entrevista con la trabajadora.				
Porcentaje de informes de adaptación o cambio de puesto de trabajo por riesgo durante el embarazo o lactancia natural emitido en un plazo de tiempo igual o inferior a 15 días naturales.	-	-	100	100
Compromiso 08.- Madrid Salud recibirá y tramitará las sugerencias y reclamaciones presentadas en relación a los Servicios de Actividades Sanitarias para la Prevención y Protección de la Salud en el Trabajo, las contestará de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, pondrá en marcha acciones de mejora de dichos servicios. 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. En ningún caso el plazo de contestación podrá ser superior a 3 meses.				
Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados por Salud Laboral. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	6	0
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por Salud Laboral contestadas en un plazo menor o igual a 15 días desde su presentación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	100	No se han tramitado S, R ni F
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por el Departamento de Salud Laboral contestadas entre 16 y 30 días. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	0	
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por el Departamento de Salud Laboral contestadas entre 31 y 90 días. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por Salud Laboral contestadas en un plazo menor o igual a 30 días. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por Salud Laboral. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	

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

Fecha Aprobación: 7 de julio de 2011

Fecha Evaluación 2012: 21 de febrero de 2013

Madrid Salud, a través del Instituto de Salud Pública, manifiesta su compromiso permanente para alcanzar los mayores niveles de calidad en las prestaciones, fomentar la participación de la ciudadanía y lograr la máxima transparencia en la

actividad administrativa que realiza.


Uno de los objetivos de la Salud Pública es la vigilancia de los efectos en la salud de los riesgos ambientales y la promoción de entornos urbanos saludables para los ciudadanos/-as. En este sentido, establece procedimientos de vigilancia y control de los diferentes factores presentes en el entorno que pueden afectar a la salud, considerando no sólo el ambiente natural, sino también todos aquellos factores relacionados con los estilos de vida de los ciudadanos/-as que configuran su medio ambiente externo y persona.

La elaboración de la presente Carta de Servicios de Salud Ambiental en Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda se ubica en el contexto del proceso de normalización de la organización local y más específicamente en el Plan de Calidad de Madrid Salud, aprobado por el Comité de Dirección y que responde a una cultura organizativa orientada a la ciudadanía e inspirada en modelos de gestión de la calidad y participación ciudadana.

Los servicios que objeto de esta Carta, son: análisis y valoración de las condiciones higiénico-sanitarias y de habitabilidad de las viviendas, e intervención ante posibles situaciones de riesgo para la salud pública derivadas de la insalubridad de viviendas y/o locales. **Los compromisos** establecidos y sus **indicadores asociados** son:

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

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Se atenderán todas las solicitudes de informe de habitabilidad, así como las solicitudes de intervención en situaciones de insalubridad.				
Expedientes de habitabilidad resueltos al año	-	-	-	524
Expedientes de insalubridad resueltos al año.	-	-	-	291
Toneladas de basura y enseres retiradas al año en viviendas y locales por motivos de insalubridad.	-	-	-	82,67
Compromiso 02.- Una vez recibidas las solicitudes de informe de habitabilidad o de intervención por motivo de insalubridad, se iniciará la apertura del expediente correspondiente y se realizará, en el plazo máximo de quince días, la visita de inspección. En materia de insalubridad, el inicio de actuaciones será inmediato en caso de urgencia por motivo de salud pública.				
Actuaciones iniciadas en el plazo de quince días	-	-	-	100
Compromiso 03.- El tiempo transcurrido desde la recepción de la solicitud hasta la emisión de informe de habitabilidad no superará los dos meses.				
Porcentaje de informes de habitabilidad tramitados en menos de dos meses. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	-	-	-	100
Tiempo medio de resolución expedientes de habitabilidad. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Compromiso 04.- Identificar geográficamente las áreas de mayor aglomeración de infravivienda de la Ciudad de Madrid, elaboradas a partir de todas las solicitudes de informes de habitabilidad recibidas y publicarlas en la página www.madrid.es, con actualización anual.				
Informes de habitabilidad que identifican infraviviendas.	-	-	-	98,5

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Infraviviendas identificadas geográficamente.	-	-	-	100
Publicación y actualización anual del mapa de infraviviendas de la Ciudad de Madrid en www.madrid.es	-	-	-	1
Compromiso 05.- En todos los casos en que se haya comprobado una situación de insalubridad por acumulación de basura y enseres en viviendas y otros lugares de residencia, se comunicará al Departamento de Servicios Sociales del Distrito y, si el residente es mayor de 65 años, se comunicará también a la Dirección General de Mayores para las actuaciones que proceda.				
Situaciones de insalubridad comunicadas a los Departamentos de Servicios Sociales de los Distritos y/o a la Dirección General de Mayores. ESTANDAR 100	-	-	-	 85
Compromiso 06.- Una vez resuelta la situación de insalubridad por acumulación de basura y enseres en viviendas y locales se realizará, transcurrido un año, el seguimiento de los afectados.				
Expedientes de insalubridad por acumulación de basura y enseres incluidos en el proceso de seguimiento anual correspondiente.	-	-	-	100
Compromiso 07.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativa a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. El 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo inferior a 15 días desde su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 7 días. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.				
Este compromiso ha sido <u>modificado</u> como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a Salud Ambiental en Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	17
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a Salud Ambiental en Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	58,82
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas entre 16 días y 3 meses. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	100
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a Salud Ambiental en Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda contestadas en 30 días o menos. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	76,47
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a Salud Ambiental en Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	28

Seguridad y Emergencias

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

Así, en el Área de Acción “Seguridad y Emergencias” en 2006 se aprobaron las **Cartas de Servicios de SAMUR – Protección Civil, Bomberos y Atención al Menor de la Policía Municipal**, en 2008 se aprobó la **Carta de Servicios de Atención a la Ciudadanía de Policía Municipal**, y en el año 2009 se aprobó la **Carta de Servicios de la Secretaría General Técnica de Seguridad y Movilidad**, Carta de carácter interno que tiene como principales destinatarios a los trabajadores del Área.

Carta de Servicios de Samur-Protección Civil

Fecha Aprobación: 18 de mayo de 2006

Fecha Evaluación 2012: 29 de marzo de 2013

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



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

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

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

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

Compromisos/indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Garantizar el cumplimiento riguroso de los principales indicadores clave establecidos por el Ayuntamiento de Madrid dentro de su objetivo estratégico de dar una respuesta excelente ante las situaciones de emergencia, interviniendo con rapidez, profesionalidad y eficacia en todos los siniestros y accidentes minimizando sus consecuencias.				
Supervivencia de pacientes críticos a los 7 días SAMUR-Protección Civil.	79,58	79,86	81,04	83,20

Compromisos/indicadores	2009	2010	2011	2012
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por SAMUR-Protección Civil.	0,02	0,02	0,02	0,02
Porcentaje de supervivencia a los 7 días en pacientes politraumatizados (Código 15), SAMUR-Protección Civil.	D.N.C.	D.N.C.	89	90,50
Supervivencia neurológica "ad integrum" en las paradas cardíacas no presenciadas.	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	18,11
Valoración media de la satisfacción ciudadana con el servicio SAMUR-Protección Civil.	8,75	8,85	8,99	8,91
Compromiso 02.- Realizar el 100% de sus actividades de acuerdo con procedimientos asistenciales y operativos preestablecidos, validados científicamente por el Ilustre Colegio Oficial de Médicos de Madrid, lo que garantiza la calidad y homogeneidad de todas las actuaciones.				
Acreditación de SAMUR-Protección Civil ante el Colegio Oficial de Médicos de Madrid.	1	1	1	1
Periodicidad en la revisión y actualización del Manual de Procedimientos del SAMUR-Protección Civil.	1	1	1	1
Compromiso 03.- Establecer un sistema de organización del trabajo por objetivos medibles que vincule las retribuciones de todo su personal operativo, lo que les obliga a mantener un alto nivel de autoexigencia.				
Porcentaje de trabajadores que consiguen por lo menos un 95% de objetivos cumplidos en SAMUR-Protección Civil. ESTANDAR 65%	D.N.C.	D.N.C.	73	 61
Compromiso 04.- Mantener y renovar anualmente, mediante auditorias y evaluaciones externas, las acreditaciones de prestigio nacional e internacional UNE-EN-ISO 9001, UNE-EN-ISO 14001, EMAS, Certificado de la Sociedad Española de Medicina de Emergencias (SEMES), Marca MADRID EXCELENTE y modelo de excelencia EFQM que garantizan que en todos sus procedimientos se utilizan sistemas efectivos de gestión de calidad con más de 80 indicadores de control medidos mensual y trimestralmente.				
Acreditaciones en calidad renovadas por SAMUR-Protección Civil.	6	6	6	6
Compromiso 05.- Responder al 90% de las reclamaciones y consultas recibidas del usuario en menos de 7 días desde su entrada en el servicio.				
Se añade a los compromisos asumidos con carácter general en la CS de Sugerencias y Reclamaciones: recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora de los servicios. El 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestan en un plazo inferior a 30 días desde su presentación. El tiempo medio de contestación será de 30 días desde su presentación. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por SAMUR-PC. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	39	48	61	58
Sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por SAMUR-PC contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	100	100	100	38,33
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por SAMUR-Protección Civil contestadas en menos de 7 días. ESTANDAR 90.	100	100	100	 82
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por Samur-PC contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	65

Compromisos/indicadores	2009	2010	2011	2012
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por SAMUR-PC. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	28
Compromiso 06.- Acudir con rapidez: el tiempo medio de respuesta para las unidades será inferior a 9 minutos desde la recepción del aviso hasta la llegada al lugar.				
Tiempo de medio de respuesta para las unidades SVA (Soporte Vital Avanzado) de SAMUR-Protección Civil.	09:01	08:18	07:56	08:05
Compromiso 07.- Garantizar una atención profesional de calidad. Asegurará la calidad asistencial en el lugar de la actuación, con la presencia de un segundo médico en, al menos, el 96% de las actuaciones frente a pacientes graves.				
Porcentaje de controles de calidad asistencial en las actuaciones frente a pacientes graves de SAMUR-Protección Civil.	99	99	99	99
Compromiso 08.- Garantizar una atención profesional de calidad. Realizará un control y valoración del desempeño in situ de los tres colectivos profesionales intervinientes (médicos, enfermeros y técnicos de emergencias), en base a criterios preestablecidos de calidad, con el objetivo de alcanzar una valoración superior a 90 sobre 100 en cada uno de ellos.				
Valoración del desempeño de los profesionales de SAMUR-Protección Civil. (Médicos)	91,72	93,63	94,76	95,40
Valoración del desempeño de los profesionales de SAMUR-Protección Civil. (Enfermeros)	93,20	94,99	95,86	96,32
Valoración del desempeño de los profesionales de SAMUR-Protección Civil. (Técnicos en emergencias médicas)	93,27	93,83	95,12	94,72
Compromiso 09.- Garantizar una atención profesional de calidad. Evaluará la adecuación de la asistencia prestada haciendo un seguimiento de la evolución clínica de todos los pacientes graves durante la semana siguiente a su atención.				
Porcentaje de llamadas de control al hospital realizadas por SAMUR-Protección Civil.	99	99	99	99
Compromiso 10.- Dar un trato personal y humano. Intentará conseguir un nivel de puntuación media superior a 8,8 sobre 10 en la encuesta de satisfacción que realiza a sus usuarios con carácter anual.				
Valoración ciudadana del trato recibido por los usuarios del SAMUR-Protección Civil.	9,61	9,40	9,62	9,62
Compromiso 11.- Dar un trato personal y humano. Ofrecerá un servicio de apoyo psicológico en el lugar de la actuación para situaciones de especial impacto emocional.				
Porcentaje de asistencias psicológicas ofrecidas sobre el total de pacientes atendidos por SVA de SAMUR-Protección Civil.	3,76	5,03	4,73	4,07
Compromiso 12.- Dar un trato personal y humano. Proporcionará una atención especializada a colectivos vulnerables (ancianos, menores, mujeres víctimas de violencia de género, víctimas de abuso sexual).				
Atenciones realizadas a colectivos vulnerables por SAMUR-Protección Civil.	-	1.161	1.683	1.408
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.				
Voluntarios en SAMUR-Protección Civil.	2.141	2.262	1.908	2.000

Compromisos/indicadores	2009	2010	2011	2012
Porcentaje de operatividad de los vehículos de intervención en catástrofes de SAMUR-Protección Civil.	96	98,53	97,67	96,48
Compromiso 14.- Garantizar la preparación y experiencia de sus efectivos, en caso de catástrofes o accidentes con múltiples víctimas. Asegurará la coordinación entre servicios de emergencias y la preparación suficiente y permanente del personal y de los recursos disponibles, mediante la realización de, al menos, 30 simulacros de accidentes de múltiples víctimas y catástrofes al año.				
Porcentaje de profesionales que reciben más de 30 horas de formación al año en asistencia sanitaria de emergencia en SAMUR-Protección Civil	-	-	99	100
Simulacros realizados por SAMUR-Protección Civil.	25	34	35	30
Compromiso 15.- Disponer de medios suficientes en situaciones de riesgo previsible. Mantendrá una capacidad de respuesta de hasta 9 Puestos Médicos Avanzados, 140 vehículos sanitarios y 1.250 voluntarios con la acreditación oficial, para hacer frente a estos servicios.				
Vehículos operativos al día en SAMUR-Protección Civil.	188	185	183	148,8
Compromiso 16.- Realizar la cobertura del 100% de los eventos que presenten riesgo medio o alto de acuerdo con un estudio detallado y objetivo de cada solicitud. En todo caso, garantizará la cobertura preventiva de todos los actos públicos de más de 2.000 asistentes.				
Porcentaje de cobertura de actos públicos de más de 2.000 asistentes por SAMUR- Protección Civil.	-	-	100	100
Porcentaje de cobertura de los eventos de riesgo medio o alto por SAMUR-Protección Civil.	100	100	100	100
Compromiso 17.- Llevar a cabo la cobertura correctamente. Mantendrá el número de quejas, reclamaciones e incidencias recibidas sobre los servicios realizados por debajo del 1% sobre el total de eventos cubiertos al año.				
Porcentaje de quejas, reclamaciones e incidencias recibidas sobre el total de eventos cubiertos por SAMUR-Protección Civil.	0	0	0	0
Compromiso 18.- Canalizar y organizar la respuesta ciudadana voluntaria ante situaciones de urgencia, habilitando los recursos suficientes. Asegurará una tasa mínima de 5 voluntarios por cada 10.000 habitantes, para la asistencia a eventos de riesgo previsible y catástrofes.				
Tasa de voluntarios de SAMUR-Protección Civil en la Ciudad.	6,58	6,91	5,84	6,09
Porcentaje de voluntarios que han prestado al menos seis servicios anuales en SAMUR-Protección Civil. ESTANDAR 75	-	-	75	 74,30
Compromiso 19.- Mantener un mínimo de 1.250 voluntarios con la acreditación oficial proporcionando las horas de formación y reciclaje necesarias.				
Voluntarios con titulación oficial acreditada.	1.578	1.660	1.523	1.612
Tasa de formación del Cuerpo de Voluntarios Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2011	-	-	-	2,06
Compromiso 20.- Proporcionar una respuesta sanitaria de apoyo ante catástrofes en el resto de España y del mundo. Mantendrá una Unidad de respuesta ante desastres operativa y equipada de, al menos, 150 voluntarios entre los profesionales del Servicio. (Unidad de Apoyo a Desastres, UAD)				
Revisiones y controles periódicos del material de catástrofes de SAMUR-Protección Civil.	12	12	12	12
Sesiones de formación del personal de la Unidad de Apoyo a Desastres (UAD) de SAMUR-Protección Civil.	25	10	10	10


Compromisos/indicadores	2009	2010	2011	2012
Voluntarios de la Unidad de Apoyo a Desastres de SAMUR-Protección Civil.	212	265	301	303
Compromiso 21.- Impartir al menos 260 cursos de "Alertante" al año, con especial incidencia en menores y jóvenes, para un mínimo de 12.000 alumnos.				
Alumnos de los cursos de "Alertante" impartidos por SAMUR-Protección Civil.	10.088	10.982	11.399	15.413
Cursos de "Alertante" impartidos por SAMUR-Protección Civil.	300	255	324	424
Compromiso 22.- Impartir al menos 200 cursos de "Primer Respondiente" al año, para un mínimo de 5.000 alumnos, dirigidos a profesionales de otros servicios.				
Alumnos de los cursos de "Primer Respondiente" impartidos por SAMUR-Protección Civil.	5.878	9.693	8.810	7.554
Cursos de "Primer Respondiente" impartidos por SAMUR-Protección Civil.	287	506	347	269
Compromiso 23.- Ofrecer acciones formativas, impulsando y manteniendo los convenios de colaboración y formación especializada de profesionales y estudiantes universitarios pre y postgrado (formación anual de un mínimo de médicos, enfermeros, psicólogos y técnicos).				
Profesionales formados en materia de emergencias sanitarias para SAMUR-Protección Civil.	1.098	700	779	1.844
MÉDICOS	59	102	115	140
ENFERMEROS	1.027	575	640	925
PSICÓLOGOS	12	23	24	32
TÉCNICOS	-	-	-	747
Compromiso 24.- Realizar labores de información y divulgación del servicio, proporcionando información actualizada acerca de todo lo relativo al Servicio a través de su página Web.				
Revisiones de la información de la página web del SAMUR-Protección Civil.	4	6	6	6
Compromiso 25.- Realizar labores de información y divulgación del servicio, posibilitando la realización de visitas al Servicio y de charlas o conferencias para colegios, instituciones, etc.				
Visitas recibidas y charlas y conferencias impartidas por SAMUR Protección Civil.	92	112	82	95

Carta de Servicios de Bomberos

Fecha Aprobación: 13 de julio de 2006
 Fecha Evaluación 2012: 17 de abril de 2013

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

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

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Habilitar medios humanos suficientes. Mantendrá como mínimo una media diaria de 230 efectivos distribuidos en Parques y otras dependencias para garantizar la atención a siniestros.				
Media de bomberos de servicio al día.	240	239	244	247
Compromiso 02.- Habilitar medios humanos preparados (1/7). Proporcionará cursos selectivos de formación especializada a todos los efectivos de nuevo ingreso y ascensos por promoción interna.				
Porcentaje de cursos impartidos sobre total de procesos de selección o promoción interna realizados por Bomberos.	D.N.C.	100	100	100
Compromiso 03.- Habilitar medios humanos preparados (2/7). Sus efectivos recibirán veinticuatro horas al año de formación de reciclaje obligatoria, con un mínimo de 25.000 horas anuales.				
Horas de formación de reciclaje obligatoria impartidas a los efectivos de Bomberos.	31.296	28.656	28.244	30.732
Compromiso 04.- Habilitar medios humanos preparados (3/7). Mantendrá una oferta anual de al menos 2.000 horas al año de formación voluntaria de especialización en intervención en siniestros (rescate urbano, accidentes de tráfico, fuego en espacios confinados...).				
Horas de formación voluntaria de especialización ofrecidas a los efectivos de Bomberos.	4.745	2.834	3.444	3.894
Compromiso 05.- Habilitar medios humanos preparados (4/7). Se realizará por el personal de intervención durante los periodos de guardia un mínimo de 92.000 horas de preparación (maniobras, prácticas de planes de intervención, revisión de callejero e hidrantes, entrenamiento físico...).				
Horas dedicadas a entrenamiento en los Parques de Bomberos.	108.600	108.147	110.410	92.742
Compromiso 06.- Habilitar medios humanos preparados (5/7). Colaborará en la realización de al menos 50 simulacros y 1 macrosimulacro anual.				
Simulacros realizados por Bomberos al año.	54	55	35	53
Compromiso 07.- Habilitar medios humanos preparados (6/7). Mantendrá actualizados procedimientos específicos para hacer frente a riesgos especiales (biológico, químico, derrumbamientos, rescate en medio acuático, etc...), y protocolos de coordinación con otros servicios: SAMUR-Protección Civil, policía, SAMUR Social, Selur, Control de edificación.				
Protocolos revisados al año por Bomberos.	100	100	100	100
Compromiso 08.- Habilitar medios humanos preparados (7/7). Realizará un mínimo de 36 maniobras anuales de intervención en medio acuático al objeto de mantener la unidad especial de rescate subacuático permanente preparada.				
Maniobras de rescate subacuático realizadas por Bomberos.	38	8	7	46

Compromiso 09.- Disponer de medios materiales suficientes. Contará con una capacidad operativa media diaria para intervenir simultáneamente con al menos 45 vehículos, sobre un parque móvil total de más de 200 vehículos de distintos tipos.				
Conductores de servicio al día en Bomberos.	46	47	48	49
Compromiso 10.- Disponer de medios materiales adecuados. Contará tanto con vehículos preparados para la lucha contra incendios, como especializados en todo tipo de posibles incidencias, como riesgo NRBQ, rescate en accidentes de tráfico, desescombro, consolidación estructural, salvamento acuático, rescate en altura, etc...				
Vehículos especializados operativos en Bomberos. ESTANDAR 37.	47	37	39	 35
Operatividad de vehículos de primera intervención de Bomberos ESTANDAR 100	-	-	-	 75
Compromiso 11.- Llegar con prontitud. El tiempo medio de respuesta en intervenciones urgentes (incendios en edificación y accidentes) será inferior a 10 minutos desde la recepción de la llamada en el Servicio hasta la llegada al lugar cuando se produzca en zona urbana.				
Tiempo medio de llegada del primer tren de ataque de Bomberos.	6,41	6,40	6,42	6,81
Compromiso 12.- Ser eficiente en la actuación (1/4). El 80 % de las intervenciones se resolverán con el primer tren de ataque enviado, sin que sea necesario habilitar posteriores recursos.				
Porcentaje de intervenciones resueltas con el primer tren de ataque de Bomberos.	90,26	88,95	90	89,51
Compromiso 13.- Ser eficiente en la actuación (2/4). Se mantendrá por debajo del 0,5 % el porcentaje de intervenciones en los que se haya producido alguna queja o reclamación sobre el total de las mismas.				
Porcentaje de servicios realizados por Bomberos con reclamación presentada.	0,01	0,01	0,04	0,078
Compromiso 14.- Ser eficiente en la actuación (3/4). De todas las intervenciones en siniestros que se califiquen como graves o de especial repercusión social se realizará un informe complementario de análisis del suceso y de la actuación realizada.				
Porcentaje de informes complementarios realizados por Bomberos.	100	100	100	100
Compromiso 15.- Ser eficiente en la actuación (4/4). Se realizaran retenes preventivos en aquellos eventos o acontecimientos que tras su análisis presenten un riesgo previsible grave o alto de incendio.				
Porcentaje de retenes preventivos realizados por Bomberos sobre el total de solicitados.	100	100	100	100
Compromiso 16.- Atender correctamente a víctimas y afectados (1/5). Realizará in situ un asesoramiento posterior al ciudadano afectado en caso de incendios en inmuebles, entregando información por escrito sobre los pasos a seguir una vez la intervención haya finalizado.				
Folletos post-siniestro repartidos por Bomberos.	2.313	4.270	238	2.606
Compromiso 17.- Atender correctamente a víctimas y afectados (2/5). Realizará una encuesta a usuarios del servicio, en la que procurará obtener un 75 sobre 100 en satisfacción por el trato y el servicio prestado.				
Porcentaje de ciudadanos satisfechos o muy satisfechos con el servicio prestado por Bomberos.	86,30	D.N.C.	D.N.C.	7,5
Compromiso 18.- Atender correctamente a víctimas y afectados (3/5). Se integrará en la Unidad de Apoyo ante Desastres Ciudad de Madrid para intervenir si fuera necesario en el resto del territorio español o en cualquier lugar del mundo, activándose en menos de 24 horas desde el aviso.				

Actuaciones realizadas por la Unidad de Apoyo ante Desastres (UAD - Bomberos).	0	0	0	1
Compromiso 19.- Atender correctamente a víctimas y afectados (4/5). Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados, contestándose de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del servicio. El 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se responderán en un plazo igual o inferior a 30 días desde su presentación, y se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será igual o inferior a 30 días desde su presentación.				
Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por Bomberos. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	11	32	34	91
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por Bomberos contestadas dentro de los 15 días siguientes a su presentación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	15	38	12,9
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por Bomberos contestadas entre 16 días y 3 meses. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	85	62	68
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por Bomberos contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	20,43
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los Bomberos. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	58
Compromiso 20.- Atender correctamente a víctimas y afectados (5/5). Atenderá a los ciudadanos en todas aquellas intervenciones no urgentes que redunden en beneficio de la tranquilidad comunitaria.				
Porcentaje de intervenciones no prioritarias atendidas por Bomberos.	100	100	100	100
Porcentaje de solicitudes de colaboración (asistencias técnicas) atendidas por Bomberos.	100	100	100	100
Compromiso 21.- Supervisar el cumplimiento de la normativa sobre prevención de incendios en edificios y actividades (1/2). Se informarán las licencias urbanísticas oportunas; se supervisará el cumplimiento de la normativa que sea de aplicación a los Planes de Autoprotección de edificios y actividades; y se efectuarán actuaciones de inspección.				
Actuaciones de supervisión y control del cumplimiento de la normativa de prevención de incendios realizadas por Bomberos.	2.852	2.312	2.278	1.933
Porcentaje de licencias y planes de emergencia o autoprotección informadas por Bomberos sobre los solicitados.	100	100	100	100
Compromiso 22.- Supervisar el cumplimiento de la normativa sobre prevención de incendios en edificios y actividades (2/2). Dispondrá de un servicio de información y atención al público, donde los ciudadanos y empresas puedan realizar consultas técnicas escritas y presenciales sobre la materia.				
Porcentaje de consultas técnicas atendidas por Bomberos.	100	100	100	100

Compromiso 23.- Asesorar en caso de inexistencia de normativa. Asesorar, con base en su experiencia, especialización y conocimientos técnicos, a entidades, empresas y particulares en aquellas situaciones que por su novedad o especificidad no disponen de normativa de aplicación, en el 100% de los casos en los que haya un interés social.

Porcentaje de estudios de asesoramiento emitidos por Bomberos.	100	100	100	100
--	-----	-----	-----	-----

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.

Cursos de formación a profesionales de otros ámbitos o servicios realizados por Bomberos.	5	2	0	4
---	---	---	---	---

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.

Personas informadas por la campaña Bomberos ¡te informa!	54.425	29.137	27.444	50.527
--	--------	--------	--------	--------


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.

Niños en las visitas de colegios a los Parques de Bomberos.	21.570	19.590	20.820	22.245
---	--------	--------	--------	--------

Compromiso 27.- Informar a los ciudadanos (3/5). Mantendrá abierto al público el Museo de Bomberos, con actividades divulgativas.

Asistentes a charlas divulgativas impartidas por Bomberos.	25.612	4.823	334	15.967
Visitas al Museo de Bomberos.	7.211	4.760	6.290	12.345

Compromiso 28.- Informar a los ciudadanos (4/5). Proporcionará información actualizada sobre el servicio y las campañas en la página Web municipal

Visitas a la página Web municipal sobre el servicio y las campañas de Bomberos. ESTANDAR 50.000	24.523	32.000	57.739	 46.993
---	--------	--------	--------	--

Compromiso 29.- Informar a los ciudadanos (5/5). Organizará el Día de la Prevención.

Jornadas de Prevención organizadas por Bomberos.	1	1	1	1
--	---	---	---	---

Carta de Servicios de Atención al Menor de la Policía Municipal

Fecha Aprobación: 28 de septiembre de 2006


Fecha Evaluación 2012: 30 de marzo de 2013




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.

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.

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

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Disponer de agentes con formación y capacitación especializada para prestar los servicios de atención al menor, diseñando un programa anual de formación continua. Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012. Mantener el número de agentes, en relación a la plantilla, con formación y capacitación especializada para prestar los servicios de atención al menor, diseñando un programa anual de formación que lo garantice.				
Acciones que integran el programa anual de formación para el personal que presta los servicios de atención al menor.	-	-	-	10
Agentes especializados para prestar los servicios de atención al menor. (Agentes Tutores y Monitores de Seguridad Vial). Indicador <u>eliminado</u> tras la Evaluación 2012	182	190	158	159
Agentes especializados para prestar los servicios de atención al menor con respecto a la plantilla. (Agentes Tutores y Monitores de Seguridad Vial). Indicador <u>nuevo</u> tras la Evaluación 2012	-	-	-	-
Compromiso 02.- Los parques infantiles de tráfico (fijos y móviles) puestos a disposición de la ciudadanía para la educación vial contarán con unas instalaciones adecuadas, sin barreras arquitectónicas para su acceso en ninguna de ellas y con un alto grado de funcionalidad, confort, orden y limpieza, de manera que los usuarios valoren las instalaciones en la encuesta de satisfacción con 7'5 puntos, en una escala de 0 a 10.				
Satisfacción de los usuarios con las instalaciones de los parques infantiles de tráfico de la Policía Municipal.	-	-	-	9,09
Compromiso 03.- Atender a las demandas de todos los Centros Educativos de Madrid que soliciten formación en Educación Vial. Para los Centros de Educación Infantil, la demanda será atendida en el mismo curso escolar o en el siguiente. Este compromiso ha modificado su redacción como consecuencia de la evaluación 2012. Atender como mínimo el 85% de las demandas de todos los centros educativos de Madrid que soliciten formación en Educación Vial. Para los Centros de Educación Infantil, la demanda total será atendida entre el mismo curso escolar y o en el siguiente.				
Porcentaje de centros educativos solicitantes de formación para la educación vial, respecto del total de centros educativos de Madrid. ESTANDAR100	-	-	-	 86,18
Porcentaje de alumnos que reciben educación vial sobre el total de alumnos posibles. ESTANDAR 54,02	43,68	49,11	50,48	 48,96
Menores atropellados. ESTANDAR 7,86	8,14	8,13	8,27	 7,98
Porcentaje de centros educativos a los que se imparte formación en educación vial, sobre el total de centros solicitantes. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012	-	-	-	-
Compromiso 04.-Realizar el servicio de educación vial de forma satisfactoria para alumnos, padres y directores de Centros Escolares de manera que la valoración otorgado al servicio en la encuesta de satisfacción a los usuarios será de 8,5 en una escala de 0 a 10.				

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Satisfacción de los usuarios con el servicio de educación vial.	-	-	-	9,79
Compromiso 05.- Contactar, al menos una vez al trimestre, con el 100% de los centros educativos de Madrid interesándose por los casos de interés policial (absentismo, consumo de alcohol, acoso escolar y otros). Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012. Contactar, al menos una vez al trimestre, con el 100% de los centros educativos de Madrid, especialmente en relación a los casos de interés policial (absentismo, consumo de alcohol, acoso escolar y otros).				
Porcentaje de centros educativos contactados al trimestre con respecto al total.	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.
Compromiso 06.- 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. Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012. Aumentar la vigilancia de las entradas y salidas de colegios y recreos, los patrullajes preventivos en las zonas de riesgo (parques, zonas de ocio y alrededores de colegios) y los controles a los locales comerciales que frecuentan los menores (control del cumplimiento de la legislación vigente).				
Vigilancias de entradas y salidas de colegios y recreos respecto al número de centros escolares. ESTANDAR 24,13	18,29	32,03	36,11	 38,97
Infracciones por consumo de alcohol en la vía pública detectadas por el Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012. ESTANDAR 261	212	237	158	 185
Centros escolares con auditorias y planes realizados siguiendo la metodología del proyecto Camino Escolar Seguro. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012 (antes era indicador de la CS de Atención a la Ciudadanía)	-	88	41	87
Porcentaje de locales frecuentados por menores que han sido inspeccionados, al menos una vez al año. ESTANDAR 72,58	59,29	29,79	19,34	 25,09
Compromiso 07.- Acudir al lugar requerido y dar respuesta a todos los requerimientos sobre menores, activando si fuese necesario a otras instituciones y realizando el correspondiente seguimiento. Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012. Dar respuesta a todos los requerimientos sobre menores, activando si fuese necesario a otras instituciones y realizando el correspondiente seguimiento.				
Expedientes instruidos por protección o reforma de menores. ESTANDAR 650.	-	-	-	 474
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. ESTANDAR 35. <u>Nueva redacción</u> Evaluación 2012 Porcentaje de casos de absentismo escolar detectados por la Policía Municipal de Madrid en relación a los casos registrados por la Comunidad de Madrid.	33,13	44,62	64,37	46,46
Charlas y conferencias preventivas en materia de seguridad integral. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012	-	-	-	-
Compromiso 08.- Participar en el Plan Director de Seguridad de los Centros Escolares, organizado por el Ministerio del Interior y coordinado por Delegación del Gobierno Este compromiso <u>se elimina</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Reuniones en las que participa Policía Municipal anualmente del Plan	-	-	-	6

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Director. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012				
Actividades llevadas a cabo por Policía Municipal en el marco del Plan Director. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012	-	-	-	261

Compromiso 09.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados al menor por la Policía Municipal, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora de los servicios. El 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestan en un plazo inferior a 30 días desde su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones es de 30 días desde su presentación. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.

Este compromiso ha modificado su redacción como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.

Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados al menor por la Policía Municipal de Madrid. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	0	0	0	0
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados al menor por Policía Municipal, contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.				
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. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	No se han tramitado S ni R.	No se han tramitado S ni R.	No se han tramitado S ni R.	No se han tramitado S, R ni F.
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados al menor por Policía Municipal, contestadas en un plazo menor o igual a 30 días. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.				
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados al menor por Policía Municipal. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.				


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









Fecha Aprobación: 18 de junio de 2008

Fecha Evaluación 2012: 30 de marzo de 2013

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).

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

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Mejorar 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. Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012. Mejorar la protección y seguridad de los espacios públicos, especialmente en los lugares de recreo y esparcimiento social, evitando y corrigiendo aquellas acciones que impidan su normal uso.				
Centros educativos con auditorías y planes realizados siguiendo la metodología del proyecto Camino Escolar Seguro. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012. ESTANDAR 232	D.N.C.	88	41	 87
Denuncias administrativas realizadas por la Policía Municipal por droga en relación a las demandas ciudadanas ESTANDAR 13'67.	6,89	9,11	13,78	 9,84
Intervenciones de la Policía Municipal por consumo de alcohol en vía pública en relación a las demandas ciudadanas ESTANDAR 2'08.	1,14	0,83	1,52	 0,68
Vigilancias de entradas y salidas de colegios respecto al número de centros escolares realizadas por la Policía Municipal. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012. ESTANDAR 24'13	18,29	32,03	36,11	 38,97
Actuaciones de protección al consumidor en relación al número de demandas ciudadanas, mediante el control de la venta ambulante. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012	-	-	-	-
Compromiso 02.- Proteger el medio ambiente, garantizado el normal uso de los parques y jardines de la Ciudad de Madrid y mejorando el cumplimiento de la normativa municipal en esta materia. Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012. Proteger el medio ambiente, garantizado el normal uso de los espacios públicos, especialmente parques y jardines de la ciudad de Madrid, y mejorando el cumplimiento de la normativa municipal en esta materia.				
Inspecciones realizadas por la Policía Municipal en materia de Protección del Medio Ambiente. ESTANDAR 1.847	D.N.C.	1.759	1.713	 1.761
Actuaciones policiales en relación al número de demandas ciudadanas por incumplimiento de Ordenanzas Municipales. ESTANDAR 6 Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	3,55	3,41	5,01	 2,93
Porcentaje de demandas atendidas de medición de ruidos en locales y viviendas. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012 (estaba en el Compromiso 3).	-	1.26	2,87	3,10
Compromiso 03.- Inspeccionar, al menos, una vez al año, todos los establecimientos públicos de ocio, realizando, en su caso, las denuncias que correspondan, poniendo en conocimiento de las autoridades competentes aquellas infracciones detectadas y realizando un seguimiento en aquellos que presenten mayores problemas para la convivencia vecinal.				
Demandas atendidas por la Policía Municipal de medición de ruidos en locales y viviendas. ESTANDAR 4,41	D.N.C.	1,26	2,87	 3,10
Porcentaje de locales, terrazas y veladores inspeccionados por la Policía Municipal respecto al total de locales regulados por la Ley de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas (LEPAR), terrazas y veladores. ESTANDAR 100	99,81	99,89	99,84	 99,86

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 04.- Dar respuesta en un plazo de 30 días a los problemas de convivencia vecinal planteados en las Oficinas de Atención al Ciudadano de Policía Municipal, contactando con el demandante, visitando el lugar de la incidencia e informando de la intervención realizada.				
Porcentaje de expedientes resueltos o derivados a instancias competentes, en un plazo menor o igual a 30 días por las Oficinas de Atención de Policía Municipal en relación al número de expedientes abiertos.	100	95	100	98,85
Compromiso 05.- Asegurar la presencia policial en las calles de Madrid y, en particular, durante la noche de los fines de semana, manteniendo el número de jornadas de presencia en la calle con respecto a la plantilla. Este compromiso <u>se elimina</u> como consecuencia de la Evaluación 2012				
Jornadas de presencia policial efectiva en las calles. ESTANDAR 1.080.379 Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012	920.657	1.028.932	1.019.377	 976.339
Compromiso 05.- 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. Este compromiso ha modificado su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012. Atender las demandas urgentes en materia de seguridad, acudiendo al lugar de los hechos en un plazo máximo de 8 minutos desde su recepción en Policía Municipal, al menos, en el 80% de los casos, movilizandolos recursos necesarios.				
Porcentaje de incidentes urgentes en materia de seguridad en los que Policía Municipal llega al lugar del incidente en 8 minutos o menos desde que se produce la llamada. ESTANDAR 85	61	80	85	 79,7
Compromiso 06.- 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.				
Agentes especializados dedicados a violencia de género o doméstica con respecto al número de víctimas	D.N.C.	D.N.C.	34,35	37,95
Agentes tutores con respecto al número de menores residentes en la ciudad de Madrid.	D.N.C.	D.N.C.	0,34	0,31
Expedientes instruidos por protección o reforma de personas menores de 18 años. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012. ESTANDAR 650	-	-	-	 474
Compromiso 07.- Aumentar la seguridad mediante la utilización de nuevas tecnologías como la videovigilancia (CCTV) y el uso de sistemas de reconocimiento de matrículas (OCR). Este compromiso ha modificado su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012. Utilizar las nuevas tecnologías, como la videovigilancia (CCTV) y el uso de sistemas de reconocimiento de matrículas (OCR), para promover la mejora de la seguridad.				
Porcentaje de incidentes atendidos por Policía Municipal que han sido detectados a través del sistema de videovigilancia.	-	17,93	17,16	15,72
Porcentaje de vehículos recuperados por Policía Municipal en relación a los vehículos robados.	30,76	28,65	33,95	22,36
Compromiso 08.- Realizar, al menos, 10 campañas de seguridad vial (control de alcoholemia, uso del cinturón de seguridad, de sistemas de retención infantil o de casco, distracciones al volante: uso de teléfono móvil y de navegación, control de transporte escolar, etc.), 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. Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012. Realizar, al menos, 10 campañas de seguridad vial (control de alcoholemia, uso del cinturón de seguridad, de sistemas de retención infantil o de casco, distracciones al volante: uso de teléfono móvil y de navegación, control de transporte escolar, etc.), con el				

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
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.				
Campañas de seguridad vial realizadas por la Policía Municipal.	6	6	14	14
Compromiso 09.- Realizar controles preventivos de alcoholemia, de forma que se testee al menos al 4% de la población censada en la Ciudad de Madrid.				
Porcentaje de población testada por la Policía Municipal en pruebas de alcoholemia.	3,72	3,93	5,04	4,97
Compromiso 10.- Impartir formación en materia de seguridad vial en colegios, institutos, universidades y centros de mayores, por Agentes de Policía Municipal especializados, a los colectivos con mayor riesgo, como mayores, jóvenes y niños, incrementando en función de la demanda.				
Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012. Impartir formación en materia de seguridad vial en colegios, institutos, universidades y centros de mayores, por Agentes de la Policía Municipal especializados, en función de la demanda.				
Acciones de formación en seguridad y educación vial realizadas en los centros de mayores por la Policía Municipal.	D.N.C.	38	40	42
Porcentaje de población entre 6 y 15 años formada en materia de seguridad vial por la Policía Municipal. ESTANDAR 54,02	D.N.C.	49,11	50,48	 48,96
Compromiso 11.- En los casos de accidente con víctimas, acudir al lugar de los hechos en un tiempo máximo de 8 minutos desde la recepción de la demanda en Policía Municipal en el 80% de los casos; se garantizará la seguridad de la zona, activando si fueran necesarios otros servicios para solventar la incidencia y realizando la investigación del mismo, confeccionando el atestado en un plazo máximo de 2 meses en el 80 % de los casos.				
Este compromiso ha modificado su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012. En los casos de accidente con víctimas, acudir al lugar de los hechos en un tiempo máximo de 8 minutos desde la recepción de la demanda en Policía Municipal en, al menos, el 80% de los casos; se garantizará la seguridad de la zona, activando si fueran necesarios otros servicios para solventar la incidencia y realizando la investigación del mismo, confeccionando el atestado en un plazo máximo de 2 meses en, al menos, el 80 % de los casos.				
Porcentaje de accidentes con víctimas en los que la Policía Municipal llega al lugar del incidente en 8 minutos o menos, desde que se produce la llamada.	67	75	85	82,2
Porcentaje de atestados realizados y remitidos antes de 2 meses por la Policía Municipal.	D.N.C.	D.N.C.	84,22	92,47
Compromiso 12.- En casos de incidentes y sucesos en la vía pública que supongan riesgo para la vida o para la integridad de las personas o de los bienes, acudir al lugar de la incidencia en un tiempo máximo de 8 minutos, asegurar la zona, señalar la incidencia, avisar a los vecinos afectados y avisar a los servicios competentes para restablecer la normalidad, activando si es preciso los mecanismos previstos en el Plan de Emergencias de Madrid.				
Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012. En casos de incidentes y sucesos en la vía pública que supongan riesgo para la vida o para la integridad de las personas o de los bienes, acudir al lugar de la incidencia en un tiempo máximo de 8 minutos al menos, en el 80% de los casos, asegurar la zona, señalar la incidencia, avisar a los vecinos afectados y avisar a los servicios competentes para restablecer la normalidad, activando si es preciso los mecanismos previstos en el Plan de Emergencias de Madrid.				
Porcentaje de llamadas por auxilio a personas, atendidas en 8 minutos o menos desde la recepción de la llamada por la Policía Municipal. ESTANDAR 80	26	71	81	 76,7

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 13.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. Contestar el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Adoptar las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días o menos desde su presentación.				
Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas por la Policía Municipal. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones	2.224	2.197	2.768	2.625
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Policía Municipal contestadas dentro de los 15 días siguientes a su presentación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones	31,32	25,96	28,50	24,48
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la Policía Municipal contestadas entre 16 días hábiles y 3 meses. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	68,28	72,90	D.N.C.	56,37
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Policía Municipal contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	39,78
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a la Policía Municipal. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	50

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

Fecha de aprobación: 2 de julio de 2009
 Fecha de la última evaluación: 25 abril 2013


Las Secretarías Generales Técnicas son unidades encuadradas dentro de las Área de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid y encargadas de gestionar una serie de servicios que repercuten en todas la unidades que componen el Área de Gobierno correspondiente. Estos servicios son: información general, asesoramiento jurídico, coordinación administrativa, gestión económico-administrativa y registro.

La **Secretaría General Técnica del Área de Gobierno de Seguridad y Movilidad** inició en 2008 un proceso de autoevaluación del que derivó la aprobación de su Carta de Servicios el **2 de julio de 2009**. Esta Carta de Servicios se aprueba con la finalidad de conseguir una mayor calidad en la prestación de los servicios ofrecidos para alcanzar la satisfacción de sus destinatarios que lo son tanto la ciudadanía en general como de los usuarios internos del Área de Gobierno. A diferencia de otras Cartas de Servicio existentes en el Ayuntamiento de Madrid, esta Carta no solamente cuenta con una **vertiente externa** de la unidad a la que se refiere en cuanto a los intereses ciudadanos, sino que también cuenta con una importante **vertiente interna** en cuanto que vela por los intereses del resto de componentes de la organización, desde sus Órganos Directivos hasta el propio personal del Área.

Por Decreto del Alcalde de 11 de junio de 2011, la estructura de la Administración del Ayuntamiento de Madrid sufre varias modificaciones, entre ellas la supresión del Área de Gobierno de Seguridad y Movilidad, la supresión del Área de Gobierno de Obras y Espacios Públicos y la creación de las Áreas de Gobierno de Seguridad y de Medio Ambiente y Movilidad. Por Decreto de la Alcaldesa de 30 de diciembre de 2011 se producen nuevas modificaciones en la estructura de la Administración del Ayuntamiento de Madrid, entre ellas la integración de las Áreas de Seguridad y de Medio Ambiente y Movilidad en la nueva **Área de Gobierno de Medio Ambiente, Seguridad y Movilidad**. Todos estos cambios organizativos han motivado un **nuevo reparto competencial** entre las Áreas de Gobierno que afectó, como no podía ser de otra manera, a las competencias, organización, servicios y funcionamiento de sus Secretarías Generales Técnicas. La Carta de Servicios aprobada por la Junta de Gobierno el 2 de julio de 2009 hacía referencia a un **ámbito material** (seguridad, emergencias y movilidad) distinto al que corresponde a la Secretaría General Técnica de Medio Ambiente, Seguridad y Movilidad (medio ambiente, sostenibilidad, movilidad, seguridad y emergencias).

Por Acuerdo de 17 de enero de 2013 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, se establece una nueva organización y estructura del Área de Gobierno de Seguridad y Emergencias.

Teniendo en cuenta todo ello, la Carta de Servicios ha sido evaluada el 25 abril 2013 con los siguientes resultados:

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

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Incrementar anualmente en el servicio de gestión administrativa, el número de trámites dentro del Área que se puedan realizar a través de correo electrónico.				
Compromiso e indicadores <u>eliminados</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Trámites por correo electrónico en la SGT de Seguridad y Movilidad. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012	D.N.C.	D.N.C.	61	D.N.C.
Compromiso 02.- 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.				
Este compromiso <u>pasa a ser el 01</u> y <u>modifica</u> su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012. Aumentar en un 10% anual las acreditaciones del personal de la SGT con firma electrónica con respecto al año anterior.				
Porcentaje de personas de la SGT de Seguridad y Movilidad que tienen firma electrónica. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	D.N.C.	26,13	D.N.C.	D.N.C.
Trámites que se realizan mediante firma electrónica en la SGT de Seguridad y Movilidad. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	D.N.C.	3.866	D.N.C.	D.N.C.
Acreditaciones de firma electrónica realizadas. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Compromiso 03.- 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.				
Este compromiso <u>pasa a ser el 02</u> y <u>modifica</u> su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012. Emplear un lenguaje claro y comprensible en las respuestas a los usuarios, cualquiera que sea el medio a través del cual se contacte con la SGT, de forma que la valoración media de los usuarios con la claridad y comprensión del lenguaje, sea igual o superior a 7, en una escala de 1 a 10.				
Porcentaje de usuarios de la SGT de Seguridad y Movilidad satisfechos con el lenguaje. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	D.N.C.	91,48	D.N.C.	D.N.C.
Valoración media de la satisfacción con la claridad y comprensión del lenguaje de la SGT de Seguridad y Movilidad.	D.N.C.	8,77	D.N.C.	D.N.C.

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.				
Satisfacción de los usuarios con la claridad y comprensión del lenguaje Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Compromiso 04.- En el servicio de información, proporcionar a los usuarios un trato amable y cortés, de forma que la valoración media de los usuarios con el trato, sea igual o superior a 7, en una escala de 1 a 10.				
Este compromiso <u>pasa a ser el 03</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Porcentaje de usuarios de la SGT de Seguridad y Movilidad satisfechos con el trato recibido. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	D.N.C.	86,93	D.N.C.	D.N.C.
Valoración media de la satisfacción con el trato recibido de la SGT de Seguridad y Movilidad. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	D.N.C.	8,84	D.N.C.	D.N.C.
Satisfacción de los usuarios con el trato recibido Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Nuevo Compromiso 04.- Contribuir a la mejora de los servicios prestados a los ciudadanos por los profesionales de la Seguridad, las Emergencias y la Movilidad, a través de una formación de calidad y un adecuado desarrollo profesional de forma que la valoración media sea igual o superior a 4, en una escala de 0 a 5.				
Este compromiso <u>se crea</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Satisfacción de los profesionales de Seguridad, Emergencias y Movilidad con la formación recibida.	-	-	-	-
Compromiso 05.- 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.				
Compromiso e indicadores <u>eliminados</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Porcentaje de impresos y documentos revisados por la SGT de Seguridad y Movilidad.	D.N.C.	100	D.N.C.	D.N.C.
Porcentaje de usuarios satisfechos con la claridad y comprensibilidad de los impresos y documentos elaborados por la SGT de Seguridad y Movilidad.	D.N.C.	86,93	D.N.C.	D.N.C.
Valoraciones recibidas respecto a la claridad y comprensibilidad de los impresos y documentos del servicio de gestión de la SGT de Seguridad y Movilidad.	D.N.C.	8,38	D.N.C.	D.N.C.
Nuevo Compromiso 05: En el servicio de gestión de la seguridad en edificios e instalaciones, mejorará los procedimientos de acreditación municipal, para reducir el tiempo medio asociado a la emisión de la acreditación y a la carga del correspondiente permiso en la sede municipal pertinente, de forma que los requerimientos en materia de acreditación corporativa se resuelvan en tiempo igual o inferior a 15 días.				
Este compromiso <u>se crea</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Porcentaje de requerimientos en materia de acreditación corporativo resueltos en plazo	-	-	-	-
Compromiso 06.- 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. Compromiso e indicadores <u>eliminados</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
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.	D.N.C.	47	D.N.C.	D.N.C.
Compromiso 07.- 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. Compromiso e indicadores <u>eliminados</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Porcentaje de informaciones que se dan en el momento de la consulta por la SGT de Seguridad y Movilidad.	D.N.C.	100	D.N.C.	D.N.C.
Compromiso 08.- 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.				
Compromiso e indicadores <u>eliminados</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Porcentaje de informaciones que se dan sobre el estado de tramitación del expediente por la SGT de Seguridad y Movilidad.	D.N.C.	100	D.N.C.	D.N.C.
Porcentaje de informaciones que se dan sobre el tiempo estimado de tramitación por la SGT de Seguridad y Movilidad.	D.N.C.	100	D.N.C.	D.N.C.
Tiempo medio de tramitación de los diferentes procesos en la SGT de Seguridad y Movilidad.	D.N.C.	0	D.N.C.	D.N.C.
Compromiso 09.- Garantizar la intimidad y confidencialidad de los datos de los usuarios con estricto cumplimiento de la normativa de protección de datos personales.				
Compromiso e indicadores <u>eliminados</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Quejas recibidas en relación al incumplimiento por la SGT de Seguridad y Movilidad de la intimidad y confidencialidad de los usuarios.	D.N.C.	6	D.N.C.	D.N.C.
Compromiso 10.- Comunicar a los gestores implicados, toda la información relevante que afecte a los servicios del Área de forma inmediata, vía correo electrónico.				
Compromiso e indicadores <u>eliminados</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Porcentaje de información que se envía desde la SGT de Seguridad y Movilidad el mismo día en que se conoce.	D.N.C.	100	D.N.C.	D.N.C.
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.				
Compromiso e indicadores <u>eliminados</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Reuniones de coordinación realizadas en la SGT de Seguridad y Movilidad.	D.N.C.	14	D.N.C.	D.N.C.
Compromiso 12.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativa a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. Contestar el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Adoptar las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días desde su presentación. En relación con las sugerencias y reclamaciones <u>internas</u>, todas se contestarán en un plazo menor o igual a 5 días. Este compromiso <u>pasa a ser el 06</u> como consecuencia de la Evaluación 2012 y <u>modifica</u> su redacción tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados por la SGT de Seguridad y Movilidad. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	0
Sugerencias y reclamaciones internas tramitadas por la SGT de Seguridad y Movilidad.	-	-	-	0
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la SGT de Seguridad y Emergencias contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones	-	-	-	No se han tramitado S, R ni F.
Sugerencias y reclamaciones internas contestadas en 5 días o menos por la SGT de Seguridad y Movilidad.	-	-	-	

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Sugerencias y reclamaciones internas contestadas entre 16 días y 3 meses por la SGT de Seguridad y Movilidad.	-	-	-	
Porcentaje Sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la SGT de Seguridad y Movilidad contestadas entre 16 días y 3 meses. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por Policía Municipal contestadas en 30 días o menos. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la SGT de Seguridad y Movilidad. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	

Servicios Sociales

En el ámbito del Área de Acción “Servicios Sociales” el Ayuntamiento de Madrid tiene aprobadas cinco Cartas de Servicios: la **Carta de Servicios de Teleasistencia Domiciliaria** que fue aprobada en el año 2008, la **Carta de Servicios de Centros de Día para Mayores y la Carta de Centros de Servicios Sociales, Atención Social Primaria**, aprobadas en el año 2010, la **Carta de Servicios de Ayuda a Domicilio** aprobada en el año 2011, y la **Carta de Servicios de SAMUR Social** aprobada el 15 de marzo de 2012.

Carta de Servicios de Teleasistencia Domiciliaria

Fecha Aprobación: 10 de julio de 2008

Fecha Evaluación 2012: 25 de febrero de 2013




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, ...-). Los **compromisos** de calidad asumidos en relación a este servicio son:

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

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Con carácter excepcional, las personas mayores de 80 años en cualquier tipo de circunstancias, podrán tramitar la Teleasistencia de manera telefónica a través del 010 o de modo presencial en las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid, al igual que las personas con edades comprendidas entre los 65 y los 79 años que vivan solos.				
Personas que, cumpliendo los requisitos establecidos, tramitan la Teleasistencia a través del 010.	-	-	-	6.640
Personas que, cumpliendo los requisitos establecidos, tramitan la Teleasistencia a través las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid.	-	-	-	1.390
Compromiso 02.- 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.				
Este compromiso y su indicador <u>se eliminan</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Horario de atención telefónica directa en todas las centrales de Teleasistencia 24 horas al día todos los días del año.	-	-	-	100
Compromiso 02.- Estará garantizada la continuidad, a todos los usuarios, en la prestación del servicio en el tiempo. Éste no se suspenderá salvo deseo expreso del usuario, baja en el padrón municipal o cambio en las condiciones que motivaron la concesión.				

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Porcentaje de bajas justificadas por el servicio de Telesistencia Domiciliaria.	100	100	100	100
Compromiso 03.- 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.				
Porcentaje de instalaciones prioritarias que se realizan en menos de 72 horas por el Servicio de Telesistencia Domiciliaria. Estándar 100%.	93	100	100	 95,30
Compromiso 04.- El tiempo medio de atención de cualquier llamada que realice el usuario/a será menor de 1 minuto.				
Porcentaje de llamadas atendidas en menos de 1 minuto por el Servicio de Telesistencia Domiciliaria. Estándar 100%. Indicador eliminado Evaluación 2012.	-	-	-	 98,2
Tiempo medio de atención de las llamadas recibidas. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Compromiso 05.- Cuando la llamada sea por un caso de necesidad, y siempre que el usuario/a esté solo o acompañado de alguien sin capacidad para resolver la situación, una unidad móvil se desplazará al domicilio para acompañarle y asegurar la llegada, en su caso, de otros recursos necesarios para la resolución del problema.				
Porcentaje de desplazamientos en relación con las llamadas que cumplan los requisitos del Servicio de Telesistencia Domiciliaria. Estándar 100%.	100	100	100	 91,30
Compromiso 06.- El correcto funcionamiento de todos los dispositivos de Telesistencia se comprobará cada 15 días y las averías que impidan la comunicación con el servicio se repararán en 48 horas.				
Comprobaciones de Telesistencia efectuadas cada 15 días. Estándar 100%.	95	92	93,60	100
Reparaciones efectuadas de los aparatos de Telesistencia efectuadas en 48 horas o menos desde la detección de la avería. Estándar 100%.	85	100	100	 97,30
Compromiso 07.- 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.				
Usuarios que reciben, al menos, dos llamadas de seguimiento al mes por el Servicio de Telesistencia Domiciliaria.	93	98,10	95,90	100
Compromiso 08.- Todos los usuarios serán informados de la existencia de un servicio de asesoramiento telefónico en materia jurídica, económica, social y psicológica, y podrán hacer uso del mismo siempre que lo precisen.				
Usuarios de Telesistencia que, habiendo solicitado el servicio de asesoramiento, han sido atendidos	D.N.C.	D.N.C.	100	100
Usuarios informados sobre el servicio de asesoramiento del Servicio de Telesistencia Domiciliaria.	97	D.N.C.	100	100
Compromiso 09.- Todo el personal que trabaja en el servicio de telesistencia domiciliaria tendrá la titulación exigida y recibirá una formación específica de al menos 15 horas para las funciones que realiza.				
Profesionales en el Servicio de Telesistencia Domiciliaria con la titulación exigida.	100	100	100	100
Trabajadores del Servicio de Telesistencia Domiciliaria que han recibido formación específica durante 15 horas anuales o más.	100	100	33,71	100

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 10.- Para garantizar la seguridad y la tranquilidad de los usuarios/-as, los trabajadores que acudan al domicilio, así como los dispositivos estarán perfectamente identificados como municipales, portando el logotipo del Ayuntamiento de Madrid, en lugar bien visible.				
Terminales correctamente identificadas por el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria. Estándar 100%.	80,20	87	87	 82,70
Trabajadores del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria correctamente identificados.	93,80	100	100	100
Porcentaje de vehículos correctamente identificados. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012. Estándar 100%.	D.N.C.	D.N.C.	100	 59
Compromiso 11.- Todo el personal que presta el servicio, atenderá a los usuarios con un trato amable y respetuoso. El 90% de los usuarios valorará la satisfacción con el trato recibido con una puntuación igual a 8 o superior (en una escala de 0 a 10). Este compromiso se creó en la Evaluación 2011				
Satisfacción de los usuarios del servicio de Teleasistencia con el trato recibido. Estándar 95%. Indicador modificado Evaluación 2012.	-	-	-	 90,3
Compromiso 12.- El servicio de Teleasistencia se prestará de tal forma que el 90% de los usuarios lo valoren con una puntuación de 8 o superior (en una escala de 0 a 10) y que el 95% lo considere recomendable para otras personas.				
Satisfacción de los usuarios con el servicio de Teleasistencia. Indicador modificado Evaluación 2012.	98	99,10	98,90	87,10
Usuarios que considera recomendable el servicio para personas en similares circunstancias a las suyas.	-	-	-	99,30
Compromiso 13.- Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones 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, reclamaciones y felicitaciones tramitadas se contestará en menos de dos meses. El 60% se contestará en un plazo inferior a 30 días desde su presentación. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días desde su presentación.				
Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas al Servicio de Teleasistencia Domiciliaria. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	40	34	33	56
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Servicio de Teleasistencia Domiciliaria contestadas en 15 días o menos. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	55	41,10	78,79	40,68
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Teleasistencia Domiciliaria contestadas entre 16 días y 2 meses. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	45	55,80	21,21	D.N.C.
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	66,1
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	30

Carta de Servicios de Centros de Día




Fecha Aprobación: 8 de abril de 2010


Fecha Evaluación 2012: 4 de abril de 2013

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 los **compromisos** asumidos son:

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

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Todos los usuarios/as y/o familiares serán informados, en el momento de su incorporación, de los programas y actividades que se desarrollan en el Centro de Día y en los que van a poder participar. Esta información se facilitará en una entrevista personal y por escrito.				
Porcentaje de usuarios y/o familiares informados de los programas y actividades que se desarrollan en el Centro de Día.	-	-	100	100
Compromiso 02.- Para cada uno de los usuarios/as se elabora un Plan de Atención Personalizado adaptado a sus necesidades, que incluye los servicios contemplados en la atención social, sanitaria, preventiva y rehabilitadora y se va adaptando a la evolución de aquellas. El Plan de Atención Personalizado de cada usuario se revisará, al menos cada seis meses, en reunión interdisciplinar y dejando constancia por escrito. Esta información se remitirá por escrito al usuario/familia o cuidador.				
Porcentaje de usuarios y/o familiares y/o cuidador que recibe información sobre la revisión de su Plan de Atención Personalizado	-	-	D.N.C.	100
Porcentaje de usuarios con su Plan de Atención Personalizado revisado.	-	-	D.N.C.	100
Porcentaje de usuarios de Centros de Día con Plan de Atención Personalizado.	-	-	100	100
Compromiso 03.- La permanencia del usuario en el Centro de Día está garantizada en el tiempo. El servicio se suspenderá por deseo expreso del usuario/a, baja en el padrón municipal, cambio en las condiciones que motivaron la concesión, superar el plazo de tres meses de ausencia consecutiva, o incumplimiento de las obligaciones o responsabilidades de los usuarios/as.				
Porcentaje de bajas de usuarios de Centro de Día debidamente justificadas.	-	-	100	100
Compromiso 04.- Todo el personal que presta el servicio atiende a los usuarios de una manera adecuada, amable y respetuosa, utilizando un lenguaje comprensible. La satisfacción de los usuarios con el trato recibido será igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10.				
Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la evaluación 2012.				

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Porcentaje de usuarios que valoran con 8 o mas la satisfacción con el trato recibido. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012. ESTANDAR 90%.	-	-	90,10	 77,8
Satisfacción de los usuarios del Servicio de Centros de Día con el trato recibido. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012	-	-	-	-
Compromiso 05.- Todas las familias y los cuidadores de los usuarios de los Centros de Día tienen a su disposición las actividades formativas, informativas y de apoyo al cuidado, mencionadas en el apartado 7.				
Porcentaje de familias de los Centros de Día que reciben servicios de información y apoyo a las familias.	-	-	100	100
Compromiso 06.- Todo el personal técnico del servicio tiene la titulación y capacitación exigida para el desempeño de sus funciones (Trabajador/a social, Psicólogo/a, Enfermero/a, Fisioterapeuta, Terapeuta Ocupacional, Médico/a).				
Porcentaje de técnicos de los Centros de Día con titulación exigida.	-	-	100	100
Compromiso 07.- El servicio se presta en un horario conveniente para responder de manera personalizada y flexible a las necesidades de los usuarios y sus familias. El 80% de los usuarios expresará su satisfacción con el horario con una puntuación igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10. Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la evaluación 2012. El servicio se presta en un horario conveniente para responder de manera personalizada y flexible a las necesidades de los usuarios y sus familias. La valoración media de los usuarios con el horario será igual o superior a 8 (en una escala de 0 a 10).				
Porcentaje de usuarios familiares satisfechos con el horario de los Centros de Día. Estándar 80%. Indicador <u>eliminado</u> evaluación 2012.	-	-	80,90	 67,4
Satisfacción de los usuarios del Servicio de Centros de Día con el horario. Indicador <u>nuevo</u> evaluación 2012.	-	-	-	-
Compromiso 08.- El equipamiento y la confortabilidad de las instalaciones físicas de todos los Centros de Día son adecuados para el servicio que se presta. El 80% de los usuarios valorará la satisfacción con las mismas, con una puntuación igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10. Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la evaluación 2012. El equipamiento y la confortabilidad de las instalaciones físicas de todos los Centros de Día son adecuados para el servicio que se presta. La valoración media de los usuarios con las instalaciones de los Centros de Día será igual o superior a 8 (en una escala de 0 a 10).				
Porcentaje de usuarios que valoran con 8 o más la satisfacción con el equipamiento y la confortabilidad. ESTANDAR 80%. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	-	-	71,90	 66,6
Satisfacción de los usuarios con las instalaciones físicas de los Centros de Día. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Compromiso 09.- Los menús de todos los Centros de Día son nutricionalmente adecuados y están adaptados a las necesidades personales de cada uno de los usuarios.				
Porcentaje de Centros de Día que ofrecen menús adaptados a las necesidades personales de los usuarios.	-	-	100	100
Compromiso 10.- Todos los Centros de Día disponen de aseos adaptados y baños geriátricos para facilitar el adecuado servicio de aseo y cuidado personal.				
Porcentaje de Centros de Día dotados con aseos adaptados y baños geriátricos.	-	-	100	100

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 11.- Todos los vehículos destinados al traslado de los usuarios de todos los Centros de Día están adaptados para facilitar el acceso de los usuarios a los mismos y su seguridad durante el trayecto.				
Porcentaje de vehículos adaptados para el traslado de los usuarios a los Centros de Día.	-	-	100	100
Compromiso 12.- Todos los Centros de Día para usuarios con Alzheimer u otras demencias cuentan con medidas de seguridad en las puertas de acceso (sistema de control electrónico) para protección de los usuarios.				
Porcentaje de Centros de Día para enfermos de Alzheimer dotados con sistema electrónico de control de acceso.	-	-	100	100
Compromiso 13.- Todo el personal que presta los diferentes servicios del Centro de Día lleva una indumentaria adecuada para el desarrollo de cada una de las actividades del centro y llevará en lugar visible la correspondiente tarjeta de identificación.				
Porcentaje de trabajadores de los Centros de Día con indumentaria adecuada.	-	-	100	100
Porcentaje de trabajadores de los Centros de Día con tarjeta de identificación..	-	-	80,96	100
Compromiso 14.- El servicio de Centros de Día se prestará de tal forma que los usuarios estén satisfechos con el mismo y lo valoren con una puntuación media de 8 o superior (en una escala de 0 a 10). Al menos el 85% lo considerará recomendable para otras personas.				
Este compromiso ha sido <u>modificado</u> tras la evaluación 2012.				
El servicio de Centros de Día se prestará de tal forma que los usuarios estén satisfechos con el mismo y lo valoren con una puntuación media de 8 o superior (en una escala de 0 a 10). Al menos el 90% lo considerará recomendable para otras personas.				
Porcentaje de usuarios que valora el servicio de los Centros de Día con una puntuación de 8 o superior (en una escala de 0 a 10). ESTANDAR 85%. Indicador eliminado evaluación 2012.	-	-	D.N.C.	 68
Satisfacción global de los usuarios del servicio de Centros de Día. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Porcentaje de usuarios que considera el servicio de Centros de Día recomendable para otras personas. Indicador <u>modificado</u> Evaluación 2012 Usuarios que consideran el servicio de Centros de Día recomendable para otras personas	-	-	D.N.C.	97,2
Compromiso 15.- Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones 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, reclamaciones y felicitaciones tramitadas se contestará en menos de dos meses. El 60% se contestará en un plazo igual o inferior a 30 días desde su presentación. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días o menos desde su presentación.				
Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados en los Centros de Día. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	140	41
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días siguientes a su presentación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	27,85	24

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los Centros de Día contestadas en el plazo máximo de un mes. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	59,28	D.N.C.
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	42
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	41

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

Fecha Aprobación: 15 de julio de 2010

Fecha Evaluación 2012: 25 de abril de 2013

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. En la prestación de estos servicios se asumen los siguientes compromisos:

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

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- 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. Compromiso nuevo Evaluación 2011				
Personas atendidas en los Centros de Servicios Sociales. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.ESTANDAR 490.000	-	-	-	 469.421
Distritos con horario continuado de atención al público. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Compromiso 02.- La atención personalizada por parte de un trabajador social en los Centros de Servicios Sociales se realizará siempre mediante cita previa.				

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Personas atendidas con cita previa en los Centros de Servicios Sociales.	-	-	275.000	297.199
Compromiso 03.- En el 100 % de los casos, la primera entrevista con un trabajador social, a partir de la petición de cita, tendrá lugar en un plazo máximo de 8 días.				
Porcentaje de primeras entrevistas realizadas en un plazo máximo de 8 días en los Centros de Servicios Sociales.	-	-	63	100
Compromiso 04.- Todas las situaciones que el profesional valore como urgentes se atienden en el mismo día, tanto si se trata de personas que acuden por primera vez al Centro de Servicios Sociales como si son personas que se encuentran en proceso de atención.				
Porcentaje de casos urgentes atendidos en el mismo día en que se solicita en los Centros de Servicios Sociales	-	-	100	100
Compromiso 05.-Todas las personas que acuden a los Centros de Servicios Sociales serán atendidos con un trato amable, con un lenguaje claro y comprensible, y por profesionales del Trabajo Social. La valoración media del trato recibido será de una puntuación igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10.				
Satisfacción de las personas usuarias en relación al trato y la atención recibida del personal de los Centros de Servicios Sociales	-	-	8	8
Compromiso 06.- La atención del trabajador social en los Centros de Servicios Sociales se realiza de manera personalizada, teniendo en cuenta las circunstancias particulares y las necesidades de cada una de las personas atendidas, y asegurando la intimidad y la confidencialidad. La puntuación media de la atención personalizada recibida será igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10.				
Satisfacción de las personas usuarias en relación a la atención personalizada del trabajador social.	-	-	8	8
Compromiso 07.- A todas las personas que, según la valoración profesional realizada, precisan apoyo social y seguimiento por su situación personal o familiar, se les asigna un trabajador social de referencia según la zona en la que se reside. Este profesional asegura la coherencia de la atención social que se presta tanto a la persona como a su núcleo familiar. Compromiso nuevo Evaluación 2011				
Personas con trabajador social de referencia asignado por los Centros de Servicios Sociales.	-	-	D.N.C.	100
Compromiso 08.- La red de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid dispone de un Centro de Servicios Sociales por cada 100.000 habitantes, y con una proporción de 1 trabajador social por cada 6.000 habitantes, para garantizar la proximidad de la atención social al entorno de convivencia de las personas.				
Centros de Servicios Sociales en funcionamiento.	-	-	35	36
Centros de Servicios Sociales por cada 100.000 habitantes.	-	-	1	1
Trabajadores Sociales por cada 6.000 habitantes.	-	-	1	1
Compromiso 09.- Las solicitudes de prestaciones sociales municipales se valoran por un trabajador social en un plazo máximo de 21 días hábiles, a partir de la entrega de toda la documentación requerida, asegurando la homogeneidad y la equidad en el proceso.				
Solicitudes valoradas en un plazo máximo de 3 meses por los Centros de Servicios Sociales. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	-	-	87	100
Solicitudes valoradas en un plazo máximo de 21 días hábiles. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 10.- Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones 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, reclamaciones y felicitaciones tramitadas en relación a los servicios prestados se contestarán en 15 días o menos. El 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo inferior a 30 días desde su presentación. El tiempo medio de contestación será de 30 días. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.				
Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencia y Reclamaciones.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados por los Centros de Servicios Sociales. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencia y Reclamaciones.	-	-	71	35
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados contestadas dentro de los 15 días hábiles desde su presentación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencia y Reclamaciones.	-	-	60	23,47
Porcentaje de Sugerencias y Reclamaciones relativas a los Centros de Servicios Sociales contestadas entre 16 y 30 días. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencia y Reclamaciones.	-	-	40	63
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencia y Reclamaciones.	-	-	-	36,8
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencia y Reclamaciones.	-	-	-	44

Carta de Servicios del Servicio de Ayuda a Domicilio


Fecha Aprobación: 28 de abril de 2011

Fecha Evaluación 2012: 28 de febrero de 2013

El **Servicio de Ayuda a Domicilio** tiene como objetivo proporcionar a las personas mayores y a las personas con discapacidad la posibilidad de permanecer en su medio habitual de convivencia, contribuyendo así a la mejora de su calidad de vida. Incluye una serie de atenciones o cuidados personales, domésticos, sociales y técnicos, y se presta mediante auxiliares domiciliarios de entidades colaboradoras, que acuden a los hogares de los usuarios. Las unidades gestoras del Servicio de Ayuda a Domicilio son cada uno de los Centros de Servicios Sociales distribuidos entre los 21 Distritos de la Ciudad de Madrid, y se presta mediante auxiliares domiciliarios de entidades colaboradoras, que acuden a los hogares de los usuarios. Los **compromisos** que se recogen en la Carta de Servicios de los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid son:

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

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Todos los usuarios/as del Servicio de Ayuda a Domicilio recibirán, al ser dados de alta, un documento informativo sobre las características del servicio y otro documento con los detalles de la prestación				

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
en cuanto a horarios, número de horas, tareas que se incluyen, auxiliares asignados, nombre del coordinador y teléfonos de contacto.				
Usuarios/as del Servicio de Ayuda a Domicilio dados de alta que reciben un documento informativo sobre el servicio y con los detalles de la prestación.	-	-	100	100
Compromiso 02.- Todos los profesionales del Servicio de Ayuda a Domicilio que prestan el servicio tienen los conocimientos y la formación adecuados, de forma que la valoración media de los usuarios sea igual o superior a 8 (en una escala de 0 a 10).				
Auxiliares del Servicio de Ayuda a Domicilio que han recibido la formación previa requerida.	-	-	100	100
Coordinadores y Ayudantes de Coordinación de las entidades colaboradoras en el Servicio de Ayuda a Domicilio que tiene la titulación y experiencia requeridas.	-	-	100	100
Entidades colaboradoras en el Servicio de Ayuda a Domicilio que cuentan con un plan de formación continua.	-	-	100	100
Satisfacción de los usuarios de Ayuda a Domicilio con la competencia técnica del personal que les atiende.	-	-	8,76	8,33
Compromiso 03.- Todo el personal que presta el servicio atiende a los usuarios con un trato amable y respetuoso. El 90% de los usuarios valorará la satisfacción con el trato recibido con una puntuación igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10.				
Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Todo el personal que presta el servicio atiende a los usuarios con un trato amable y respetuoso. La valoración media de los usuarios con el trato recibido será igual o superior a 8 (en una escala de 0 a 10).				
Porcentaje de usuarios de la ayuda a Domicilio que valoran el trato recibido con una puntuación de 8 o más en una escala de 0 a 10. ESTANDAR 90%. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	-	-	91	 81,1
Satisfacción de los usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio con el trato recibido por el personal. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Compromiso 04.- Todo el personal que presta directamente el Servicio irá debidamente identificado con el logotipo municipal y el de la entidad colaboradora.				
Este compromiso y su indicador <u>se eliminan</u> consecuencia de la Evaluación 2012.				
Porcentaje de profesionales del Servicio de Ayuda a Domicilio que van debidamente identificados. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	-	-	100	100
Compromiso 04.- Las empresas prestadoras del servicio dotarán a los Auxiliares del uniforme con el logotipo del Ayuntamiento de Madrid, que estará perfectamente visible.				
Compromiso nuevo Evaluación 2012.				
Profesionales que disponen de uniforme con el logotipo del Ayuntamiento de Madrid. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Coordinadores que disponen de tarjeta identificativa. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Compromiso 05.- El servicio de Ayuda a Domicilio se prestará de tal forma que los usuarios lo valoren en promedio con una puntuación de 8 o superior (en una escala de 0 a 10) y que el 95% lo considere recomendable para otras personas.				
Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Ayuda a Domicilio.	-	-	8,62	8,29

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Usuarios que consideran el Servicio de Ayuda a Domicilio recomendable.	-	-	97,10	97,4
<p>Compromiso 06.- Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones 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 poner en marcha acciones de mejora del servicio. El 100% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas se contestarán en menos de dos meses. El 60% se contestará en un plazo inferior a 30 días desde su presentación. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días desde su presentación.</p> <p>Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.</p>				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas al Servicio de Ayuda a Domicilio. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	134	90
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Servicio de Ayuda a Domicilio contestadas dentro de los 15 días siguientes a su presentación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	46,27	28,10
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Ayuda a Domicilio contestadas en el plazo máximo de dos meses. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	98,51	94,4
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Servicio de Ayuda a Domicilio contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	52,94
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Servicio de Ayuda a Domicilio desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	35


Carta de Servicios de los Centros de Servicios del SAMUR Social

Fecha Aprobación: 15 de marzo de 2012
 Fecha Evaluación 2012: 11 de abril de 2013

SAMUR SOCIAL que se configura como el servicio que atiende a las Emergencias Sociales y a las Personas Sin Hogar que se encuentran en la calle. Supone un modelo de respuesta a las situaciones de vulnerabilidad social, en definitiva, supone sacar los Servicios Sociales a la calle. Se entiende por situaciones de emergencia social aquellas que se producen por hechos imprevistos y repentinos que generan en las personas situaciones de vulnerabilidad social y que requieren de unas respuestas inmediatas y cualificadas. De igual modo, las personas sin hogar que se encuentran en la calle y que suelen rechazar la asistencia en los dispositivos de la red de Atención a Personas Sin Hogar de la ciudad de Madrid, precisan de un acompañamiento social.

Los servicios del SAMUR SOCIAL se prestan en la sede central, en las bases operativas, unidades Móviles y Equipos de Calle con el fin de ofertar actuaciones rápidas, eficaces y cercanas a la población. Los compromisos que el Ayuntamiento de Madrid asume en la prestación de estos servicios son:

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

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Garantizar la atención de las necesidades básicas de alojamiento y manutención a quienes requieran dichas prestaciones y hayan sido valorados por el SAMUR SOCIAL en situación de emergencia social.				
Porcentaje de prestaciones de necesidades básicas realizadas por el Samur Social sobre el total de demandas de atención a necesidades básicas valoradas como emergencia social.	-	-	-	84,76
Compromiso 02.-Atender el 80% de las demandas de emergencia social, que requieren una intervención en el lugar de los hechos, en un tiempo medio no superior a 30 minutos.				
Porcentaje de demandas de emergencias atendidas por Samur Social en 30 minutos o en menos.	-	-	-	99,26
Compromiso 03.-Garantizar la atención y cobertura de las necesidades básicas al 100% de personas afectadas que presenten una situación de desprotección como consecuencia de una emergencia colectiva o catástrofe y demanden atención a Samur Social, de forma que los usuarios y usuarias estén satisfechos con la atención recibida y la puntuación media sea de 7 en una escala de 0 al 10.				
Porcentaje de personas atendidas por el Samur Social en las emergencias colectivas que han recibido alguna prestación.	-	-	-	100
Valoración media de los usuarios y usuarias sobre la atención recibida del Samur Social.	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 04.-Dar continuidad a la atención social de las personas sin hogar que permanecen en la calle, garantizando una media de 3 intervenciones mensuales por usuario.				
Media de Intervenciones mensuales realizadas por el Samur Social con Personas sin Hogar en seguimiento por Equipos de calle.	-	-	-	2,34
Compromiso 05.-Proporcionar alojamiento en los recursos de Campaña de Frío a las personas que lo demandan, e intensificar la atención a las personas sin hogar con elevado grado de desarraigo en situación de calle, con una media de 6 intervenciones en el periodo de Campaña de Frío.				
Número de personas distintas acogidas en los recursos específicos activados por el Samur Social en el marco de la Campaña de Frío.	-	-	-	497
Número de intervenciones realizadas por el Samur Social con personas sin hogar en situación de calle con un elevado grado de vulnerabilidad. Estándar 2012 - 100	-	-	-	 95,98
Compromiso 06.-Garantizar que los usuarios/as estén satisfechos/as con la atención telefónica y presencial recibida y que esta puntuación media sea de un mínimo de 8 en una escala de 0 a 10.				
Valoración media de los usuarios y usuarias atendidos telefónicamente por el Samur Social	-	-	-	8,41
Valoración media de los usuarios y usuarias alojados en la Unidad de Estancias Breves de la Central del Samur Social. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Compromiso 07.-Atender a las personas mayores en situación de grave riesgo, promoviendo en el plazo medio de 7 días las medidas de protección jurídicas en aquellas personas que lo precisen.				
Personas mayores valoradas por Samur Social como Grave Riesgo.	-	-	-	9,81

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Tiempo medio de comunicación del Samur Social a las instituciones judiciales de los casos de Grave Riesgo.	-	-	-	3.86
Compromiso 08.-Ser fácilmente identificable en todas sus actuaciones, para lo cual quienes presten servicio, irán correctamente uniformados/as e identificados/as. Asimismo todos los vehículos serán identificados con la imagen corporativa del Servicio.				
Porcentaje de profesionales del Samur Social correctamente uniformados e identificados	-	-	-	100
Porcentaje de vehículos del Samur Social identificados con la imagen corporativa del servicio.	-	-	-	100
Compromiso 09.- Atender al menos el 80% de llamadas recibidas y con un tiempo medio de espera no superior a 1 minuto. Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Llamadas registradas por el Samur Social que constaten día y hora. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	-	-	-	40.836
Incidencias anuales por desconexiones de los sistemas de comunicación informático y telefónico de la central de SAMUR SOCIAL. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	-	-	-	100
Porcentaje de llamadas atendidas por el Samur Social. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Tiempo medio de espera de las llamadas atendidas por el Samur Social. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Compromiso 10.- Proporcionar una atención adaptada a las necesidades de los/las usuarios/as y de la ciudadanía, mediante la revisión anual de un 90% de procedimientos de trabajo.				
Porcentaje de procedimientos revisados y actualizados.	-	-	-	92,50
Nuevos procedimientos implantados.	-	-	-	4
Compromiso 11.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados por el Samur Social , contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. Contestar el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo inferior a 30 días desde su presentación. Adoptar las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días desde su presentación. Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el SAMUR Social. Indicador <u>modificado</u> la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	134	165
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por el SAMUR Social contestadas en el plazo máximo de dos meses. Indicador <u>eliminado</u> la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	94,4
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el SAMUR Social contestadas dentro de los 15 días siguientes a su presentación. Indicador <u>modificado</u> la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	55,21

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el SAMUR Social contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	68,71
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el SAMUR Social desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	25

Turismo

El 26 de abril de 2007 la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid aprobó la **Carta de Servicios de Atención e Información Turística**.

En el año 2009 el Patronato de Turismo 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**.

Como consecuencia de los cambios en la estructura del Ayuntamiento de Madrid de junio de 2011, desde el 1 de enero de 2012 todos los servicios turísticos que hasta dicha fecha desarrollaban la empresa municipal Promoción Madrid y el organismo autónomo Patronato de Turismo pasan a ser gestionados por la empresa municipal Madrid Visitors & Convention Bureau (MV&CB), sociedad mercantil municipal adscrita al Área de Gobierno de las Artes, deportes y Turismo del Ayuntamiento de Madrid que asume los compromisos recogidos en estas tres Cartas de Servicios.

Carta de Servicios de Atención e Información Turística

Fecha Aprobación: 26 de abril de 2007

Fecha Evaluación 2012: 14 de junio de 2013

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:

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

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Los SAIT están certificados por la Q de Calidad Turística en su norma UNE 187003:2008 de Oficinas de Información Turística, confirmando su certificación anualmente. Al menos, estarán certificadas ocho instalaciones: Centros de Turismo de Madrid -Plaza Mayor y de Colón, Puntos de Información Turística de Cibeles, Callao, Paseo del Arte, Aeropuerto T-2, Aeropuerto T-4 (este punto engloba las salas 10 y 11) y la Unidad de Información Turística.				
Centros y Puntos de Información Turística certificados con la Q de Calidad	8	8	8	8
Compromiso .- 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).				
Este compromiso se <u>elimina</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Porcentaje de Centros de Turismo y Puntos de Información Turística de los SAIT identificados y señalizados en el exterior en dos idiomas. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	100	100	100	100
Compromiso .- 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. Este compromiso se <u>elimina</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Porcentaje de Centros de Turismo y Puntos de Información Turística permanentes ubicados en lugares estratégicos de interés turístico. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012..	100	100	100	100
Compromiso 02.- Los SAIT atenderán, al menos, a 1.950.000 personas al año.				
Personas atendidas en los Centros y Puntos de Información Turística	D.N.C.	D.N.C.	1.709.541	2.044.615
Compromiso .- 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. Este compromiso se <u>elimina</u> como consecuencia de la Evaluación 2012.				
Porcentaje de informadores turísticos de los SAIT uniformados e identificados con placa. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	100	100	100	100
Compromiso 03.- La prestación de los SAIT se realizará como mínimo en tres idiomas, español, inglés y un segundo idioma extranjero. Al menos, el 15% de los informadores hablará 4 o más idiomas.				
Porcentaje de Informadores turísticos de los SAIT que hablan 4 o más idiomas.	43,63	28,85	25,40	26,97
Porcentaje de Informadores turísticos de los SAIT que hablan español e inglés y un tercer idioma. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	100	100	100	100
Compromiso .- Los Centros de Turismo Plaza Mayor y 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. Este compromiso se <u>elimina</u> como consecuencia de la Evaluación 2012				
Centros de turismo con ordenadores disponibles de autoconsulta y acceso gratuito a Internet. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	2	2	2	2
Compromiso 04.- Todos los SAIT ofrecerán material y documentación escrita que ayude al usuario a visitar la Ciudad. Al menos se dispondrá de 200 publicaciones de interés turístico sobre la Ciudad de Madrid a lo largo del año. Además, siempre que sea necesario para la resolución de la consulta realizada, se facilitará un mapa donde el informador indicará los puntos de interés solicitados.				
Tipos de publicaciones turísticas autorizadas y disponibles en los SAIT anualmente.	247	275	313	433
Compromiso 05.- Los SAIT dispondrán de publicaciones turísticas para su descarga en los dispositivos móviles de los usuarios a través de código QR. Se facilitarán tres publicaciones electrónicas para su descarga en todas las instalaciones. Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2012.				

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Publicaciones turísticas electrónicas disponibles para descargar con código QR. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012.	-	-	-	-
Compromiso 06.- Los SAIT darán cobertura informativa a aquellas ferias, congresos, eventos y campañas especiales que se consideren de interés turístico o que por su importancia requieran su participación, asistiendo como mínimo a 65 eventos al año.				
Cobertura de información turística en eventos y campañas.	D.N.C.	90	91	100
Compromiso 07.- Los SAIT dispondrán de un Servicio Móvil de Información Turística que se desplazará a aquellas ferias, eventos u otros lugares destacados en los que se requiera atención presencial de información turística. Esta unidad atenderá, al menos, a 150.000 personas al año.				
Personas atendidas por el Servicio Móvil de Información Turística	D.N.C.	D.N.C.	174.777	203.226
Compromiso 08.- La información proporcionada por los SAIT será fiable y se cotejará con las fuentes propias y emisoras de información y de actualización constante. Siempre que sea posible y que la situación lo permita, se facilitará información adicional en función de las necesidades de los usuarios. La satisfacción de los usuarios por la información recibida será de al menos 8 sobre 10 de media en, al menos, el 80% de los usuarios.				
Satisfacción de los usuarios de los SAIT con la información facilitada.	97,11	97,42	97,28	94,61
Compromiso 09.- Los informadores turísticos de los SAIT dispondrán de titulación de DEAT/TEAT o FPII en Comercialización e Información Turística o similar, como mínimo en el 85% de los casos. El resto de los informadores dispondrá de un ciclo de grado superior, Diplomatura o Licenciatura. Asimismo, habrán recibido formación complementaria sobre la Ciudad de Madrid.				
Porcentaje de informadores turísticos con titulación DEAT/TEAT o FPII en Comercialización e Información Turística y con formación complementaria sobre la Ciudad de Madrid.	100	87	86,67	87,95
Compromiso 10.- Se garantizará la circulación por el Centro de Turismo de Madrid - Plaza Mayor y el acceso a sus servicios a personas con discapacidad según los criterios marcados por la legislación vigente referida a la accesibilidad y por la Norma UNE 170001-2 de accesibilidad Universal, certificación que se revisará anualmente.				
Revisión anual de la certificación de AENOR Norma UNE 170001-2 de Accesibilidad Universal aplicable al Centro de Turismo de Madrid - Plaza Mayor.	D.N.C.	D.N.C.	1	1
Compromiso 11.- Se facilitará información específica sobre la oferta turística de la Ciudad y su accesibilidad para personas con discapacidad o con necesidades especiales en los SAIT. Todos los informadores turísticos recibirán formación específica en Atención a Personas con Discapacidad.				
Porcentaje de informadores turísticos de la ciudad de Madrid con formación específica en Atención a Personas con Discapacidad.	-	-	-	100
Compromiso 12.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por los usuarios en relación a los servicios prestados por los SAIT, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora de los servicios. El 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo inferior a 30 días desde su presentación. El tiempo medio de contestación será de 30 días. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.				
Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por los SAIT. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	63	84	75	25

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Desde 2012 sólo se incluyen las syr referidas a los SAIT; antes se recogían todas las relativas a turismo.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los SAIT contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	44,40	20	52,27	70
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los SAIT contestadas entre 16 días y 3 meses. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	-
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los SAIT contestadas en un plazo menor o igual a 30 días. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	78
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los SAIT. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	9

Carta de Servicios de Atención al Turista Extranjero

Fecha Aprobación: 22 de octubre de 2009

Fecha Evaluación 2012: 14 de junio de 2013

La **Ciudad de Madrid** es un destino turístico principal, demostrado por los 7.945.308 de visitantes que se recibieron en el año 2012. Además, siendo la primera ciudad española y entre las 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).

El SATE es un servicio especializado gestionado por la entidad responsable del turismo en el Ayuntamiento de Madrid en colaboración con funcionarios de los cuerpos de seguridad que tiene por finalidad atender al turista, que durante su estancia en Madrid, haya vivido una situación excepcional y requiera de apoyo policial. Entre las funciones del servicio destaca el apoyo en la tramitación de trámites policiales, la localización de familiares, la cancelación de tarjetas de crédito, el contacto con embajadas y consulados, información turística y otros. **Los servicios** que se prestan desde el SATE son: ■ apoyo y colaboración en la realización de trámites policiales, ■ apoyo y colaboración en la realización de trámites no policiales, ■ atención e información no presencial, ■ e información turística presencial. **Los compromisos y sus indicadores** asociados son:

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

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso .- 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				

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
representación que ostentan. Además, irán identificados con una placa a la vista, que incluirá nombre, apellidos y los idiomas que habla. Este compromiso de <u>elimina</u> en la Evaluación 2012.				
Porcentaje de informadores turísticos del SATE uniformados e identificados con placa. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	100	100	100	100
Compromiso 01.- La prestación del SATE se realizará en español, inglés y un tercer idioma. Se garantizará que un 50% del personal del servicio hable tres idiomas, además del español.				
Porcentaje de informadores turísticos del SATE que hablan tres idiomas, además del español.	44,44	57,14	100	100
Compromiso 02.- El personal que preste sus servicios en el SATE será preferentemente Licenciado en psicología, filología (inglesa, francesa, alemana u otras), traducción e interpretación y Diplomado/Técnico en Empresas y Actividades Turísticas (DEAT/TEAT) y habrán recibido formación complementaria sobre la ciudad de Madrid y formación específica relacionada con turismo.				
Porcentaje de informadores turísticos del SATE titulados como mínimo en una diplomatura universitaria y que han recibido formación específica relacionado con turismo.	100	100	100	100
Compromiso 03.- Se realizarán de manera constante encuestas sobre la satisfacción de los usuarios de SATE, valorando aspectos como el apoyo y la ayuda recibida, la información turística y general proporcionada, el tiempo de espera para ser atendido y la utilidad del servicio. La valoración media de las encuestas realizadas sobre la satisfacción de los usuarios será igual o superior a 4 sobre una escala de 1 a 5.				
Satisfacción de lo usuarios con el servicio prestado por SATE.	D.N.C.	D.N.C.	4,81	4,82
Compromiso 04.- El servicio permanente de SATE se reforzará en épocas de mayor necesidad de este servicio. El refuerzo será de, por lo menos, 2.170 horas al año.				
Horas de refuerzo de informadores turísticos del SATE.	D.N.C.	D.N.C.	2.100	2.170
Compromiso 05.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por los usuarios en relación al SATE, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora de los servicios. El 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo inferior a 30 días desde su presentación. El tiempo medio de contestación será de 30 días. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas al SATE. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	2	0
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al SATE contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	50	No se han tramitado S, R ni F
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al SATE contestadas entre 16 días y 3 meses. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	50	
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al SATE contestadas en 30 días o menos desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al SATE. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	

Carta de Servicios del Programa de Visitas Guiadas Oficiales

Fecha Aprobación: 22 de octubre de 2009
 Fecha Evaluación 2012: 14 de junio de 2013

El **programa de Visitas Guiadas Oficiales**, antes conocido como Programa de Visitas “Descubre Madrid”, comenzó su andadura en el año 1981 con el principal objetivo de acercar la Ciudad de Madrid a sus visitantes y ciudadanos a través del descubrimiento de sus calles, monumentos, historia y cultura. Actualmente se puede disfrutar de manera amena y diferente más de 40 visitas semanales, los 365 días del año, de la mano de guías profesionales y con la posibilidad de realizarlas en uno de los ocho idiomas en los que se realizan. Los servicios que se prestan desde el Programa de Visitas Guiadas Oficiales son: ■ información presencial, ■ información no presencial, ■ visitas guiadas programadas, ■ visitas guiadas de campañas especiales, ■ visitas guiadas adaptadas ■ y Club Descubre Madrid.

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

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

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- 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.				
Temáticas desarrolladas en las visitas individuales del Programa de Visitas Guiadas Oficiales.	62	77	86	96
Compromiso 02.- Se realizarán, al menos, seis temáticas anuales que promuevan el deporte y el respeto por el medio ambiente como parte de los objetivos y compromisos del programa.				
Temáticas de visitas guiadas en bicicleta y/o patines	11	12	11	8
Participantes en las visitas guiadas en bicicleta y/o patines del Programa de Visitas Guiadas Oficiales. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	D.N.C.	D.N.C.	1.146	630
Compromiso 03.- El programa de visitas guiadas dispondrá de recorridos en ocho idiomas.				
Idiomas en los que se realizan las visitas individuales en el Programa de Visitas Guiadas Oficiales.	7	7	8	8
Compromiso 04.- Las visitas guiadas se publicitarán a través de, al menos, dos publicaciones al año, con carácter general o específico. Asimismo, toda la información estará disponible y actualizada en la página web de esmadrid.com/descubremadrid.				
Ediciones a lo largo del año del Programa de Visitas Guiadas Oficiales.	4	7	4	4
Compromiso 05.- Se realizarán visitas específicas para campañas especiales con el fin de promocionar eventos puntuales. Se realizarán, al menos, 20 campañas especiales al año.				
Campañas con visitas realizadas al año por el servicio del Programa de Visitas Guiadas Oficiales.	28	28	28	29
Compromiso 06.- De acuerdo con los criterios de “Turismo para Todos”, se realizarán anualmente al menos cien visitas guiadas y adaptadas para personas con discapacidad física visual, auditiva y/o intelectual.				

Compromisos/Indicadores	2009	2010	2011	2012
Visitas adaptadas a personas con discapacidad, realizadas por el servicio del Programa de Visitas Guiadas Oficiales.	103	115	127	136
<p>Compromiso 07.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por los usuarios en relación a los servicios que prestados por el Programa de Visitas Guiadas Oficiales, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora de los servicios. El 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo igual o inferior a 30 días desde su presentación. El tiempo medio de contestación será de 30 días o menos. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.</p>				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas al Programa de Visitas Guiadas Oficiales. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	35	22
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas el Programa de Visitas Guiadas Oficiales contestadas dentro de los 15 días siguientes a su prestación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	42,86	81
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid contestadas entre 16 días y 3 meses. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones..	-	-	55,88	-
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Programa de Visitas Guiadas Oficiales contestadas en un plazo menor o igual a 30 días. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	93
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Programa de Visitas Guiadas Oficiales. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	9

Administración de la Ciudad

Dentro de este Área de Acción, que, como ya se ha comentado, engloba aspectos relativos a gestión económico financiera, gestión tributaria, gestión de recursos humanos e innovación y mejora, se han aprobado Cartas de Servicios tanto en el ámbito tributario como en el estadístico, debido, en gran medida, a la importancia que sobre la ciudadanía tienen estas materias y con la finalidad de mejorar la transparencia, claridad y comprensión de los procedimientos tributarios, así como facilitar el deber de los ciudadanos de cumplir con sus obligaciones fiscales y tributarias.

Las Cartas de Servicios aprobadas son: la Carta de Servicios de la Oficina del Defensor del Contribuyente, que fue aprobada en 2006 y que en 2012 pasa a denominarse **Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones Tributarias**; la **Carta de Servicios de la Atención Integral al Contribuyente de la Agencia Tributaria Madrid**, aprobada el 4 de enero de 2007; y las **Cartas de Servicios de Padrón Municipal y de Información Estadística**, ambas aprobadas el 26 de diciembre de 2008.

Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones Tributarias

Fecha Aprobación: 18 de mayo de 2006




Fecha Evaluación 2013: 13 de junio de 2013


La Oficina del Defensor del Contribuyente se crea en 2004 con el doble objetivo de, por un lado, mejorar la equidad y eficiencia del sistema tributario local dando amparo a situaciones de desprotección en las que pueden encontrarse determinados contribuyentes y, por otro, crear los cauces y procedimientos de participación de las/-os ciudadanas/-os en las políticas tributarias municipales, detectando las disfunciones y anomalías del sistema a través de las quejas y sugerencias presentadas por estos. Desde diciembre de 2012, esta Oficina pasa a formar parte de la **Oficina de Sugerencias y Reclamaciones y de Atención al Contribuyente**.

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

Además, remite a la **Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones** copia de las quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas, así como de las contestaciones dadas a las mismas; y elabora una Memoria anual en la que queda reflejado el resumen de su actuación a lo largo del ejercicio y en la que se sugieren las medidas procedimentales o normativas que se consideren convenientes para la mejor defensa y garantías de los contribuyentes. Desde 2012 y debido al cambio organizativo que se produce en diciembre, se integra en la Memoria de la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones y de Atención al Contribuyente.

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

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Agilidad en la recepción de los escritos e inicio de las gestiones: se enviará al reclamante un correo electrónico confirmándole la recepción de su sugerencia, reclamación o felicitación, de forma inmediata si se presentan a través de Internet o del teléfono 010 y en el caso de la presentación de forma presencial en el plazo de las 72 horas siguientes siempre que se disponga de una dirección de correo electrónico. Con este correo electrónico se informa al interesado/a del número de la sugerencia, reclamación o felicitación que ha presentado y del inicio de las gestiones pertinentes para aclarar todos los extremos de la cuestión que haya motivado el planteamiento de la misma.				
Tiempo medio de envío del acuse de recibo e inicio de las gestiones pertinentes (sugerencias y reclamaciones tributarias).	24	24	24	24
Compromiso 02.- Agilidad en la respuesta: se responderán la totalidad de los escritos en un plazo medio de 35 días.				
Tiempo medio de respuesta (sugerencias y reclamaciones tributarias).	33,35	41,75	40,93	28,32
Compromiso 03.- Fiabilidad de la información proporcionada en las respuestas: en el 100% de las respuestas la totalidad de los extremos planteados en la queja será objeto de un completo estudio antes de llevar a cabo el envío de la misma.				
Satisfacción de los usuarios con la fiabilidad de la respuesta dada (sugerencias y reclamaciones tributarias). Estándar 8.	8,30	8,80	8,10	 5,50
Compromiso 04.- Claridad de la respuesta: el lenguaje empleado en las contestaciones será claro y comprensible para el reclamante, sin que ello suponga menoscabo de la calidad técnica de las mismas. En toda contestación, se indicará al reclamante la posibilidad de solicitar todas las aclaraciones posteriores a la misma que precise.				
Satisfacción de los usuarios con la claridad y comprensión de la respuesta dada (sugerencias y reclamaciones tributarias). Estándar 8.	8,20	8,80	8	 5,82
Compromiso 05.- Trato, atención y asesoramiento adecuados: cualquiera que sea el medio a través del cual se contacte con la Oficina, se atenderá a la usuaria/-o de forma clara y precisa, proporcionando un trato amable y cortés y ofreciendo una atención personalizada e individualizada.				
Sugerencias y reclamaciones presentadas por los contribuyentes por cada uno de los canales disponibles. Total entradas en la Oficina.	5.153	5.846	5.006	4.896
Presencial en la Oficina	2	1,15	1,34	0,90
Correo postal a la Oficina	0,80	0,65	0,54	0,51
Fax a la Oficina	0,50	0,31	0,36	0,16
Sistema de Sugerencias y Reclamaciones	84,60	89,67	89,81	88,09
Teléfono de la Oficina	3	1,61	1,90	2,43
Internet, correo electrónico de la Oficina	7,90	5,18	5,13	6,27
Registro	1,30	1,44	0,92	1,63
De oficio	0	0	0	0
Satisfacción de los usuarios con el trato y atención recibidos (sugerencias y reclamaciones tributarias). Estándar 8.	8,29	8,85	8	 6,45

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 06.- Propuestas de mejora de los servicios: se elaborarán anualmente propuestas dirigidas a la mejora en la prestación de los servicios tributarios y propuestas dirigidas a una mejor organización interna de los mismos.				
Propuestas dirigidas a mejorar la organización interna de los servicios tributarios.	8	5	6	0
Propuestas dirigidas a mejorar la prestación de los servicios tributarios.	4	8	9	0
Compromiso 07.- Satisfacción con el servicio: el grado de satisfacción que se espera se conceda a los servicios prestados se cifra en una nota de 7 como mínimo, tanto en lo que se refiere a la satisfacción general con el servicio, como en cada uno de los atributos de calidad anteriores. En la Evaluación 2012 se baja el estándar de 8 a 7.				
Satisfacción de los usuarios con el servicio de sugerencias y reclamaciones tributarias. Estándar 8.	8,67	8,81	8,16	 6,2
Felicitaciones recibidas (sugerencias y reclamaciones tributarias).	0	0	0	83
Compromiso 08.- Se reciben y tramitan las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios que se prestan, se contestan de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pone en marcha acciones de mejora del servicio. El 90% de las sugerencias y reclamaciones tramitadas se contestarán en 15 días o menos.				
Este compromiso se añade a los compromisos asumidos con carácter general en la CS de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, aprobada el 10 de mayo de 2012: el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestan en un plazo inferior a 30 días desde su presentación. El tiempo medio de contestación será de 30 días desde su presentación. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al servicio de sugerencias y reclamaciones tributarias. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	0	0	0	0
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días siguientes a su presentación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	No se han presentado S, R ni F
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. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012	-	-	-	
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual 30 días. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	

Carta de Servicios de la Atención Integral al Contribuyente

Fecha Aprobación: 4 de enero de 2007
 Fecha Evaluación 2012: 10 de mayo de 2013

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

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

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

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

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente se comprometen a prestar un servicio global de calidad, logrando que disminuya la ratio de quejas presentadas sobre el servicio recibido en las oficinas.				
Ratio de quejas presentadas por el servicio recibido en las OAIC. ESTANDAR 2012 - 2'07	-	-	-	 2,10
Ratio de felicitaciones recibidas por el servicio prestado en las OAIC. ESTANDAR 2012 - 0'84	-	-	-	 0,51
Compromiso 02.- A través de un personal debidamente cualificado y permanentemente actualizado mediante sesiones de coordinación, en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente se prestará un servicio eficaz, suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos. Se atenderá al contribuyente de forma clara y precisa, dispensando un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible, y garantizando una atención personal y una respuesta segura a las consultas realizadas.				
Horas de formación recibidas por los empleados de atención al contribuyente de la Agencia Tributaria Madrid.	65	40	20	33
Ratio de quejas presentadas relativas a la información recibida en las OAIC.	-	-	-	0,31
Ratio de quejas presentadas relativas al trato recibido en las OAIC.	-	-	-	0,43
Sesiones de coordinación realizadas en las OAIC.	-	-	-	11
Compromiso 03.- El tiempo medio de espera en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente no superará los 7 minutos 45 segundos y además el 80% de los usuarios será atendido en menos de 10 minutos.				
Este compromiso modifica su redacción como consecuencia de la Evaluación de 2012.				

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Tiempo medio de espera en las OAIC.	12:04	09:40	05:18	05:02
Porcentaje de usuarios atendidos en las OAIC en menos de 10 minutos.	-	-	-	83,22
Ratio de quejas presentadas relativas al tiempo de espera en las OAIC.	-	-	-	0,27

Compromiso 04.- 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".

Porcentaje de citas previas para las OAIC que se conceden para un plazo de 4 días laborables como máximo, salvo petición expresa de fecha posterior.	80	96	100	100
Tiempo medio de espera una vez señalada la cita, para ser atendido en las OAIC.	02:20	04:27	03:37	04:04

Compromiso 05.- En las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente, el tiempo de atención efectiva será el necesario para facilitar la información o resolver el trámite requeridos por el contribuyente y además el trámite solicitado, cuando su resolución sea competencia de la Agencia Tributaria Madrid, deberá resolverse de manera íntegra al menos a un 85% de los usuarios.

Porcentaje de usuarios que han resuelto de forma íntegra el trámite solicitado en las OAIC.	-	-	-	94
---	---	---	---	----


Compromiso 06.- Las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente dispondrán de instalaciones adecuadas al servicio que se presta en ellas (tamaño, señalización exterior e interior, orden, limpieza, confort, etc.); sin barreras arquitectónicas y con un equipamiento apropiado, moderno y funcional que garantice la intimidad y confidencialidad en la atención que se dispensa al contribuyente.

Porcentaje de oficinas de las OAIC que cumplen los criterios de habitabilidad y confort establecidos.	100	100	100	100
---	-----	-----	-----	-----


ATENCIÓN TELEMÁTICA

Véase la CS del Portal web municipal Línea Madrid (Área de Acción "Relación con la Ciudadanía")

Compromiso 07.- Se incrementará anualmente y, en su caso, se mejorará el número de servicios tributarios (información y gestiones) disponibles en la web www.madrid.es.

Gestiones tributarias realizadas a través de la web. ESTANDAR 2012 - 1.302.927	915.567	1.106.900	1.302.927	 1.176.796
---	---------	-----------	-----------	---

Compromiso 08.- Se prestará un servicio de calidad, con una información actualizada a disposición de los contribuyentes en la web www.madrid.es. En las encuestas periódicas realizadas para medir el grado de satisfacción de los ciudadanos con el servicio prestado por [madrid.es](http://www.madrid.es), el 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..

Valoración media de los usuarios del Portal del Contribuyente. ESTANDAR 2012 - 7	6,93	6,67	6,95	 6,66
---	------	------	------	--

ATENCIÓN TELEFÓNICA, TELÉFONO 010

Véase la CS del Teléfono 010 Línea Madrid (Área de Acción "Relación con la Ciudadanía")

Compromiso 09.- Al menos el 85% de las llamadas realizadas se atenderán en el primer intento, sin necesidad de volver a marcar.

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
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.				
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.				
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.				
Compromiso 13.- COMPROMISO DE SUGERENCIAS y RECLAMACIONES Véase la CS de Sugerencias y Reclamaciones Tributarias de este Área de Acción				
<p>La Oficina de Sugerencias y Reclamaciones y Atención al Contribuyente recibe y tramita las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios tributarios prestados, las contesta de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, realiza propuestas de mejora de los servicios y de la organización interna.</p> <p>Para ver sus compromisos de calidad y los indicadores asociados, consultar la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones Tributarias (Carta de Servicios 03.-).</p> <p>Se establece la obligación de los servicios correspondientes de colaborar y apoyar a los miembros de la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones y Atención al Contribuyente, en el desarrollo de sus funciones y en la búsqueda de la solución más adecuada a las quejas y reclamaciones formuladas.</p>				

Carta de Servicios del Padrón Municipal de Habitantes

Fecha Aprobación: 26 de diciembre de 2008

Fecha Evaluación 2012: 26 de marzo de 2013

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

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

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

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

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

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Disponer de unas instalaciones para atención al público adecuadas al servicio que se presta, de carácter funcional, confortable y sin barreras arquitectónicas, de forma que el 90% de los/-as usuarios/-as estén satisfechos con las instalaciones. Periódicamente se realizarán encuestas de satisfacción entre los/-as usuarios/-as que acuden a la Dirección General de Estadística.				
Porcentaje de usuarios/-as satisfechos/-as con las instalaciones de la Dirección General de Estadística donde se presta el Servicio de Padrón de Habitantes.	92	94	92	92
Valoración ciudadana de las instalaciones de la Dirección General de Estadística donde se presta el Servicio de Padrón de Habitantes.	7,50	7,80	8	8
Compromiso 02.- Atender en el Servicio de Padrón de Habitantes con un personal debidamente cualificado, garantizando una atención eficaz y personalizada con un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible.				
Horas de formación continua al año del personal del Servicio de Padrón de Habitantes de la Dirección General de Estadística.	213	224	304	400
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.	92	98	96	96
Sugerencias y reclamaciones por el trato recibido en la prestación del Servicio de Padrón de Habitantes, en la Dirección General de Estadística.	0	0	0	0
Compromiso 03.- Garantizar la intimidad y confidencialidad de los datos personales de los vecinos con estricto cumplimiento de la normativa de protección de datos personales. En situaciones de especial riesgo se adoptarán además medidas extraordinarias.				
Solicitudes de especial riesgo atendidas en el Servicio de Padrón de Habitantes.	125	132	169	153
Sugerencias y reclamaciones sobre la confidencialidad y la protección de datos en la prestación del Servicio de Padrón de Habitantes.	0	0	0	0
Compromiso 04.- Asegurar la actualización permanente de los datos de Padrón: Las altas por nacimiento, las bajas por defunción, las bajas por traslado de residencia, y demás información facilitada por el Instituto Nacional de Estadística y por los Registros Civiles se actualizarán de oficio en el plazo medio de diez días desde que se disponga la información en el 90 por ciento de los casos, y cuando se complete la instrucción del correspondiente expediente o las comprobaciones que se precisen realizar, en los restantes casos.				
Plazo medio de actualización de la información contenida en el Padrón de Habitantes, desde la recepción de los correspondientes ficheros.	10	12	10	8
Porcentaje de actualizaciones en el Padrón de Habitantes, que requieren trámites previos o instrucción de expediente sobre el total de actualizaciones de oficio.	10	10	8	7
Sugerencias y reclamaciones sobre la actualización de oficio del Padrón de Habitantes.	0	0	0,01	0,01
Compromiso 05.- Utilizar las nuevas tecnologías para facilitar el acceso de los vecinos a través de Internet, aumentando anualmente el número de gestiones relativas al padrón que se realizan a través de la página web.				
Gestiones y consultas del Servicio de Padrón de Habitantes, realizadas a través de Internet.	142.268	122.574	124.914	157.286
Incremento anual de las gestiones padronales realizadas a través de la página web.	-4	-14	2	26

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 06.- Facilitar en el momento los volantes de empadronamiento acreditativos de la residencia de los vecinos que se soliciten en las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid y a través de Internet con firma electrónica. Los solicitados al Teléfono 010 Línea Madrid y a través de Internet sin firma electrónica, se remitirán por correo de modo que se reciban en un plazo medio de 10 días desde su solicitud.				
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones sobre el plazo de recepción por correo de los volantes de empadronamiento.	180	111	0,02	0,07
Compromiso 07.- Ampliar la colaboración con otras Administraciones mediante la firma de acuerdos y convenios, para facilitar el domicilio de los vecinos, evitando trámites y desplazamientos.				
Incremento de datos intercambiados con otras Administraciones en el Servicio de Padrón de Habitantes.	128	-80	266	5
Compromiso 08.- Facilitar el derecho al voto de los vecinos, facilitando información sobre inclusión en el Censo Electoral y agilizando la tramitación de las reclamaciones que procedan.				
Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012				
Plazo de tramitación de reclamaciones al Censo Electoral por el Servicio de Padrón de Habitantes.	4	6	5	8
Sugerencias y reclamaciones sobre los procesos electorales al Servicio de Padrón de Habitantes.	2	D.N.C.	2	D.N.C
Compromiso 09.- Establecer un servicio presencial, telefónico y por Internet, durante toda la jornada electoral en horario continuo de 8 a 20 horas, para informar a los electores, atender de forma inmediata sus reclamaciones y resolver las incidencias de competencia municipal.				
Personas atendidas durante la jornada electoral por el Servicio de Padrón de Habitantes, por los distintos medios.	1.977	D.N.C.	18.198	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.	95	D.N.C.	9,50	D.N.C.
Compromiso 10.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados por el Servicio de Padrón de Habitantes, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del Servicio. Más del noventa por ciento de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas por el Departamento de Datos Censales se contestan en 15 días o menos; el resto, se contestan en menos de 30 días. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 15 días desde su presentación.				
Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas al Padrón de Habitantes. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	156	102	164	75
Sugerencias reclamaciones y felicitaciones relativas al Padrón de Habitantes contestadas dentro de los 15 días siguientes a su presentación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	100	100	100	91,25
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. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	0	0	0	0

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Padrón de Habitantes contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	95
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Padrón de Habitantes desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	7

Carta de Servicios de Información Estadística de la Ciudad de Madrid

Fecha Aprobación: 26 de diciembre de 2008

Fecha Evaluación 2012: 25 de marzo de 2013

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

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

Los **compromisos e indicadores** establecidos en la Carta de Servicios de Información Estadística de la Ciudad de Madrid son:

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

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Compromiso 01.- Disponer de unas instalaciones adecuadas al servicio que se presta, de carácter funcional, confortable y sin barreras arquitectónicas, de forma que el 90% de los usuarios estén satisfechos con ellas. Periódicamente se realizarán encuestas de satisfacción entre los usuarios que acuden a la Dirección General de Estadística.				
Porcentaje de usuarios satisfechos con las instalaciones de la Dirección General de Estadística, en el Servicio de Información Estadística.	92	92	92	92
Valoración ciudadana de las instalaciones de la Dirección General de Estadística donde se prestan los Servicios de Información Estadística.	7,50	7,80	8	8
Compromiso 02.- Atender a los usuarios con un personal eficaz, debidamente cualificado, garantizando una atención personalizada con un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible.				
Horas de formación continua anuales del personal del Servicio de Información Estadística.	441	457	509	477
Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido en el Servicio de Información Estadística.	92	95	98	98

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Sugerencias y reclamaciones por 1.000 usuarios, por el trato recibido en el Servicio de Información Estadística.	0	0	0	0
Compromiso 03.- Adoptar medidas para el cumplimiento y aplicación del secreto estadístico.				
Sugerencias y reclamaciones relacionadas con la normativa del secreto estadístico por 1.000 usuarios en el Servicio de Información Estadística.	0	0	0	0
Compromiso 04.- Responder de forma individualizada todas las demandas de información estadística, facilitando los datos en el plazo medio de 2 días hábiles cuando se refiera a estadísticas ya elaboradas y en un plazo medio de 12 días, cuando la información solicitada requiera una elaboración específica.				
Plazo medio de entrega de la información estadística elaborada.	-	2	2	2
Sugerencias y reclamaciones por el tiempo de respuesta en las demandas de información estadística.	0	0	0	0
Compromiso 05.- Actualizar permanentemente los datos estadísticos existentes, garantizando su continuidad, poniéndolos a disposición de los interesados a través de nuestra página web.				
Plazo medio de actualización de datos estadísticos desde la recepción de la información original.	10	10	9	9
Tablas estadísticas actualizadas por el Servicio de Información Estadística.	1.400	1.968	3.120	3.418
Compromiso 06.- Facilitar el acceso a los datos estadísticos a través de la página Web, de forma que los/as usuarios/-as puedan obtener y elaborar las tablas de su interés.				
Este compromiso ha <u>modificado</u> de redacción como consecuencia de la evaluación 2012.				
Porcentaje de consultas realizadas al Servicio de Información Estadística por otros canales diferentes a la web. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2012.	25.991	32.932	D.N.C.	D.N.C.
Consultas realizadas a las páginas de información de la Web de Estadística. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2012	-	-	-	-
Compromiso 07.- Asegurar una información que garantice la calidad y fiabilidad de los datos utilizando métodos de revisión y contraste con otras fuentes.				
Sugerencias y reclamaciones sobre la fiabilidad de los datos del Servicio de Información Estadística.	0,80	0,40	0	0,20
Compromiso 08.- Atender todas las demandas de información estadística y en caso de no disponer de la misma, informar y orientar sobre la existencia de otras fuentes estadísticas.				
Porcentaje de usuarios satisfechos con la información proporcionada por el Servicio de Información Estadística.	95	96	97	97
Compromiso 09.- Mantener permanentemente actualizado un Censo de Locales, y de agrupaciones de locales de actividad económica, a partir de información de distintas unidades administrativas.				

Compromisos / Indicadores	2009	2010	2011	2012
Agrupaciones de locales y locales agrupados a los que se ha asignado un código identificativo por la Dirección General de Estadística.	D.N.C.	D.N.C.	82.694	D.N.C.
Sugerencias y reclamaciones recibidas en relación con la asignación de código identificativo a las agrupaciones de locales y locales agrupados realizadas por la Dirección General de Estadística.	D.N.C.	D.N.C.	0,01	D.N.C.

Compromiso 10. Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados por el Servicio de Padrón de Habitantes, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del Servicio. Más del noventa por ciento de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas por el Departamento de Datos Censales se contestan en 15 días o menos; el resto, se contestan en menos de 30 días. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 15 días desde su presentación.

Este compromiso ha modificado su redacción como consecuencia de la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones.

Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas al Servicio de Información Estadística. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	Hasta 2012 no se desagregan las S y R entre Padrón e Información Estadística. En 2009 se tramitaron 156. En 2010, 102. En 2011, 164. Todas se han recogido en la CS del Padrón de Habitantes.			2
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Servicio de Información Estadística contestadas dentro de los 15 días siguientes a su presentación. Indicador <u>modificado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	100	100	100	100
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Información Estadística contestadas entre 16 días y 3 meses. Indicador <u>eliminado</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	0	0	0	0
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Servicio de Información Estadística contestadas en un plazo menor o igual a 30 días. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	100
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Servicio de Información Estadística desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> tras la aprobación de la CS de Sugerencias y Reclamaciones.	-	-	-	2

ANEXO

Se recogen a continuación datos pendientes o provisionales del **Informe 2012 de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid** de 15 de julio de 2013

Tabla pag. 6 y ss

	Aprobación	Evaluación 2012
22. Agencia para el Empleo	22-01-2009	16-07-2013
34. Actividades Socioculturales	17-03-2011	12-11-2013
36. Recogida y Tratamiento de Residuos	05-05-2011	23-07-2013

Tabla pag. 9

Indicadores del Sistema de Cartas de Servicios						
	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Grado de cumplimiento de los compromisos recogidos en las Cartas de Servicios (Indicador estratégico de SIGE e indicador de POG) Meta: 90	93,85	92,30	93	94	87,29(*)	82(**)

(*) No se evaluaron las Cartas de Servicios de Recogida y Tratamiento de Residuos, Actividades Socioculturales y SGT de Seguridad y Movilidad
 (**) Dato definitivo con todas las Cartas evaluadas

Pag. 15

Carta de Servicios de Actividades Socioculturales de los Distritos

Fecha Aprobación: 17 de marzo de 2011
 Fecha Evaluación 2012: 12 de noviembre de 2013

Pag. 46

Carta de Servicios de la Agencia para el Empleo

Fecha Aprobación: 22 de enero de 2009
 Fecha Evaluación 2012: 16 de julio de 2013

Pag. 52

Carta de Servicios de Recogida y Tratamiento de Residuos

Fecha Aprobación: 5 de mayo de 2011
 Fecha Evaluación 2012: 23 de julio de 2013