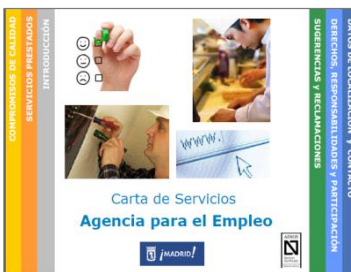
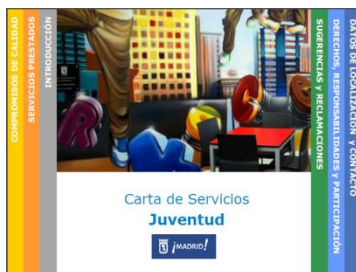




Informe 2017 de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid



ÍNDICE

Informe 2017 de evaluación global del Sistema de CS del Ayuntamiento de Madrid

Presentación.....	2
El Sistema de Cartas de Servicios en 2016	4
Áreas de Acción	15
Cohesión Social y Servicios Sociales	15
Cultura	57
Deporte.....	69
Desarrollo Económico y Tecnológico	93
Empleo	102
Espacios Públicos Abiertos	105
Medio Ambiente.....	113
Movilidad y Transportes.....	133
Relación con la Ciudadanía	142
Salud	164
Seguridad y Emergencias	197
Turismo.....	230
Vivienda.....	242
Administración de la Ciudad	246

Informe 2017 de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid

17 de julio de 2018

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*.

Artículo 10. Comunicación de los resultados de la evaluación.

2. 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.

Además de **publicarse** en madrid.es, en cumplimiento de lo establecido en la *Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid, de 27 de julio de 2016*, se publica también en el Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid:

Artículo 13. Información relativa a la atención y participación ciudadana.

b) Las cartas de servicios e información de su seguimiento y evaluación anual, así como la información relativa a otros sistemas de certificación de calidad.

El Informe **se estructura** en dos partes:

- En su primera parte (**El Sistema de Cartas de Servicios en 2017**), 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 2017; en el caso de compromisos e indicadores eliminados, sus últimos datos publicados serán los de 2016; 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 2017

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

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

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.

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

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

Así, las **Cartas de Servicios son** documentos públicos a través de los cuales el Ayuntamiento de Madrid establece y comunica los servicios que ofrece y las condiciones en que lo 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).

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):

- El ámbito de aplicación de la Carta y el compromiso institucional con la calidad, así como su alineación con los objetivos estratégicos del Ayuntamiento
- Los datos identificativos del órgano directivo y de unidad prestadora de los servicios objeto de la Carta.
- Una referencia actualizada de la normativa reguladora relevante de las prestaciones y servicios incluidos en la Carta.
- Los derechos y responsabilidades de la ciudadanía en relación con los servicios.
- Los mecanismos y modalidades de participación de los ciudadanos, entre los que destaca el "Sistema de Sugerencias y Reclamaciones"
- Los servicios objeto de la Carta, especificando sus características así como las principales actividades que comportan.
- Los compromisos que se adquieren con los ciudadanos y los niveles de calidad con los que el órgano directivo se compromete a prestar esos servicios. Para la medición del cumplimiento de los compromisos contraídos, se establecen los correspondientes indicadores.
- Los datos de localización y contacto del órgano directivo responsable y de las dependencias donde se prestan los servicios, y todos aquellos datos que contribuyan a un mejor conocimiento de los servicios objeto de la Carta.

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

Cartas de Servicios aprobadas en 2017		
	Carta de Servicios	Fecha de aprobación
1	64.- Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid, S.A.	20 – 07 – 2017

De las 64 Cartas de Servicios aprobadas, **mantienen su vigencia 60**. Por *Acuerdo de la Junta de Gobierno de 28 de agosto de 2014*, las Cartas de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud y de Sugerencias y Reclamaciones Tributarias se integran en la Carta de Sugerencias y Reclamaciones, quedando derogadas. La Carta de Servicios de la Red de Información Juvenil se derogada e integra en la Carta de Servicios de Juventud, aprobada el 22 de abril de 2015. La Carta de Servicios de Fomento del Asociacionismo, aprobada el 20 de julio de 2006, es revocada por Junta de Gobierno el 15 de junio de 2017.

Clasificación Cartas de Servicios por Áreas de Acción							
Aprobadas / Vigentes / En elaboración							
Áreas de Acción	CS aprobadas	CS vigentes	CS en elaboración	Áreas de Acción	CS aprobadas	CS vigentes	CS en elaboración
Cohesión Social y Servicios Sociales	11	10	--	Relación con la Ciudadanía	7	7	--
Cultura	3	3	--	Salud	9	8	--
Deporte	4	4	--	Seguridad y Emergencias	6	6	--
Desarrollo Económico y Tecnológico	2	2	--	Turismo	3	3	--
Empleo	1	1	--	Urbanismo	--	--	--
Espacios Públicos Abiertos	2	2	--	Vivienda	1	1	
Medio Ambiente	5	5	--	Administración de la Ciudad	9	8	Agencia Tributaria

Movilidad y Transportes	2	2	-Transporte en autobús urbano - Grúa Municipal	TOTAL	64	61	3
-------------------------	---	---	---	-------	----	----	---

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 Dirección General de Transparencia, Administración Electrónica y Calidad 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 2017 y sobre la base de los resultados de ese año, de las 60 Cartas vigentes son evaluables 58; el 30 de junio de 2018 han realizado su **Evaluación 2017** las 58 Cartas evaluables.

Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2006		
Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2006	Aprobación	Evaluación 2017
1. SAMUR-Protección Civil	18/05/2006	23/03/2018
2. Teléfono 010 Línea Madrid	18/05/2006	28/03/2018
3. Sugerencias y Reclamaciones Tributarias	18/05/2006	Derogada 2014
4. Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud	1/06/2006	Derogada 2014
5. Bomberos	13/07/2006	19/06/2018
6. Fomento del Asociacionismo	20/07/2006	Revocada 2017
7. Servicios Deportivos	20/07/2006	17/05/2018
8. Atención a la Mujer, Menor, Mayor y Sociedad Diversa, de la Policía Municipal	28/09/2006 27/07/2017	28/03/2018
9. Clases y Escuelas Deportivas	26/10/2006	17/05/2018
10. Actividades de Competición Deportiva	26/10/2006	17/05/2018
11. Medicina Deportiva	26/10/2006	17/05/2018
Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2007	Aprobación	Evaluación 2017
12. Atención Integral al Contribuyente	4/01/2007	28/03/2018
13. Instituto de Adicciones	8/02/2007	23/03/2018
14. Atención e Información Turística	26/04/2007	09/03/2018
15. Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid	24/05/2007	04/04/2018
16. Agentes de Movilidad	29/11/2007	23/03/2018

Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2008		Aprobación	Evaluación 2017
17.	Oficina Municipal de Información al Consumidor	5/06/2008	08/05/2018
18.	Policía Municipal de Madrid	19/06/2008	26/03/2018
19.	Servicio de Teleasistencia Domiciliaria	10/07/2008	26/03/2018
20.	Padrón de Habitantes	26/12/2008	25/04/2018
21.	Información Estadística	26/12/2008	19/03/2018
Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2009		Aprobación	Evaluación 2017
22.	Agencia para el Empleo	22/01/2009	22/03/2018
23.	Red de Bibliotecas Municipales	16/04/2009	12/04/2018
24.	Protección Animal	30/04/2009	26/03/2018
25.	Secretaría General Técnica de Seguridad y Movilidad	2/07/2009	19/02/2018
26.	Atención al Turista Extranjero	22/10/2009	09/03/2018
27.	Visitas Guiadas Oficiales	22/10/2009	09/03/2018
28.	Calidad del Aire	17/12/2009	23/03/2018
Evaluación de Cartas de Servicios aprobadas en 2010		Aprobación	Evaluación 2017
29.	Centros de Día	08/04/2010	26/03/2018
30.	Red Municipal de Información Juvenil	29/04/2010	Derogada 2015
31.	Centros de Servicios Sociales	15/07/2010	19/03/2018
32.	Brotes y Alertas Alimentarias	22/07/2010	22/03/2018
33.	Portal Web Municipal	09/09/2010	22/03/2018
Evaluación de Cartas de Servicios aprobadas en 2011		Aprobación	Evaluación 2017
34.	Actividades Socioculturales	17/03/2011	Revocada
35.	Servicio de Ayuda a Domicilio	28/04/2011	26/03/2018
36.	Recogida y Tratamiento de Residuos	05/05/2011	26/03/2018
37.	Arbolado Urbano	12/05/2011	11/06/2018
38.	Actividades Sanitarias para la Prevención y Protección de la Salud en el Trabajo	19/05/2011	15/03/2018
39.	Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda	07/07/2011	20/03/2018

Evaluación de Cartas de Servicios aprobadas en 2012		Aprobación	Evaluación 2017
40.	SAMUR Social	15/03/2012	23/03/2018
41.	Agencia de Actividades	26/04/2012	21/03/2018
42.	Sugerencias y Reclamaciones	10/05/2012	07/05/2018
Evaluación de Cartas de Servicios aprobadas en 2013		Aprobación	Evaluación 2017
43.	Parques y Jardines	13/03/2013	11/06/2018
44.	Actividades de Educación y Sensibilización Ambiental	13/03/2013	16/04/2018
45.	Centros de Mayores	13/03/2013	26/03/2018
46.	Gestión del Agua	11/04/2013	27/03/2018
47.	Centros de Atención a la Infancia	05/09/2013	23/03/2018
Evaluación de Cartas de Servicios aprobadas en 2014		Aprobación	Evaluación 2017
48.	Centros de Apoyo a las Familias	23/01/2014	28/03/2018
49.	Prevención y Control de Plagas	20/02/2014	28/03/2018
50.	Cita Previa	29/05/2014	23/03/2018
51.	Registro	29/05/2014	26/03/2018
52.	Educación Social	18/06/2014	20/03/2018
Evaluación de Cartas de Servicios aprobadas en 2015		Aprobación	Evaluación 2017
53.	Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias (CIFSE)	29/01/2015	12/03/2018
54.	Control del Ruido	22/04/2015	19/03/2018
55.	Juventud	22/04/2015	09/03/2018
56.	Consejo al Viajero y Vacunación Internacional	29/04/2015	26/03/2018
57.	Biblioteca Histórica, Biblioteca Musical Víctor Espinós y Hemeroteca Municipal	29/04/2015	02/03/2018
58.	BOAM	19/11/2015	21/02/2018
59.	Oficina de Objetos Perdidos	19/11/2015	22/02/2018
Evaluación de Cartas de Servicios aprobadas en 2016		Aprobación	Evaluación 2017
60.	Multas de Circulación	18/02/2016	17/05/2018
61.	Almacén de Villa	18/02/2016	14/03/2018

62. Calidad y Evaluación	1/12/2016	23/03/2018
63. Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo	24/11/2016	28/03/2018

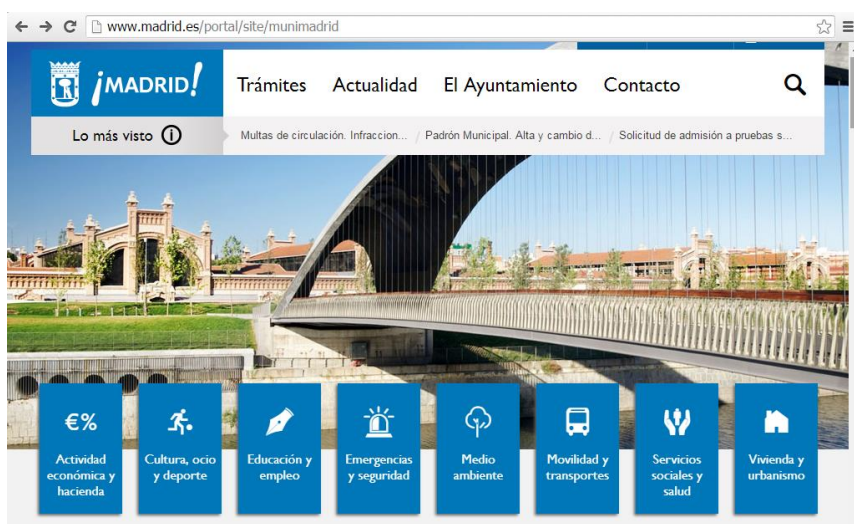
Así pues, una vez recopilados los **datos 2017**, cargados por cada unidad responsable en la aplicación del Observatorio de la Ciudad y, consecuentemente, publicados en la web municipal, las unidades tomando como referencia esos datos, evalúan su Carta, elaboran su **Informe Anual de Evaluación** e incorporan 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 Dirección General de Transparencia, Administración Electrónica y Calidad que tras analizar su contenido y procedencia, **publica** los cambios pertinentes en la aplicación del Observatorio de la Ciudad, **en la web municipal**, tanto **en el Portal de Transparencia** como **en la página del Observatorio**, y en la intranet municipal *ayre*, quedando así actualizadas las Cartas vigentes. Entre los cambios resultantes de la evaluación y con efectos para 2018, 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 2018; en el caso de compromisos e indicadores eliminados, sus últimos datos publicados serán los de 2017; en el caso de compromisos e indicadores modificados, se recogerá en este Informe su nueva denominación y se mantendrá la secuencia de sus datos.

Indicadores del Sistema de Cartas de Servicios

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
CS aprobadas (31 diciembre) Indicador de acción de SIGE e indicador de PG	7	5	6	3	5	5	7	4	1
	28	33	39	42	47	52	59	63	64
CS vigentes (31 diciembre)	28	33	39	42	47	50*	56*	60	60*
Compromisos de calidad de las CS (Indicador de acción de SIGE)	355	381	440	448	502	529	494	605	613
Grado de cumplimiento de los compromisos recogidos en las CS (Indicador estratégico de SIGE e indicador de PG) Meta: 90	93	94	87,29	82	83'31	86,84	82'53	81'71	82
Áreas de mejora implantadas (indicador de PG) Meta: 40	---	---	---	154	130	165	147	162	234
CS evaluables (30 junio) hasta 2015, 31 julio	25	29	38	42	46	49	54	55	58
CS evaluadas (30 junio) hasta 2015, 31 julio	19	29	35	41	45	47	52	55	58
CS certificadas (31 diciembre 2017)	---	---	---	---	---	16	19	10	6
	---	---	---	---	---	16	35	45	51

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

Aunque desde la aprobación de la primera Cartas de Servicios en 2006, todas las Cartas aprobadas se han ido publicando en la **página web municipal**, es en enero de 2009 cuando se publica el especial informativo Cartas de Servicios. Actualmente la información sobre las Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid se recoge tanto en la **página del Observatorio de la Ciudad** (<http://www.madrid.es/ObservatoriodelaCiudad>) como en el **Portal de Transparencia** publicado en diciembre de 2012 (<http://www.madrid.es/Ayuntamiento/Transparencia>). Además desde cada una de las áreas temáticas, hay una entrada a las Cartas de Servicios correspondientes.



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



- 2014 -> certificación de 16 Cartas de Servicios y del Sistema de Cartas de Servicios impulsado y gestionado por la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano (actualmente Dirección General de Transparencia, Administración Electrónica y Calidad).
- 2015 -> certificación de 19 Cartas de Servicios más, y seguimiento de las ya certificadas y del sistema implantado.
- 2016 -> certificación de 10 Cartas de Servicios más, y seguimiento de las ya certificadas y del sistema implantado
- 2017-> certificación de 6 Cartas de Servicios más, renovación de las 16 Cartas certificadas en 2014 y del sistema implantado, y seguimiento de las ya certificadas

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

El Ayuntamiento de Madrid es la primera Administración pública que audita y certifica su Sistema de Gestión de sus Cartas de Servicios, lo que supone una garantía de que las Cartas del Ayuntamiento no son simples folletos divulgativos, sino auténticos compromisos con los ciudadanos y herramientas de transparencia, participación y mejora de los servicios prestados.

Como resultado del proceso seguido, el Ayuntamiento de Madrid alcanza las 51 CS certificadas por AENOR conforme a la Norma UNE 93200. Con ello se convierte en la Administración Pública española con más CS certificadas.

Para finalizar este apartado además de destacar que se celebra la **X Jornada de Cartas de Servicios**:



A lo largo de 2017 se elabora una nueva **Metodología de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid** pues después de más de diez años desde que se publicara la primera (en 2006) y dada la experiencia acumulada con el desarrollo del Sistema desde su puesta en marcha en 2005, se considera necesario introducir reajustes y nuevos contenidos que la afiancen y la hagan todavía más efectiva.

Se publica en el **Portal de Datos Abiertos** el fichero **Indicadores de las Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid**. Los datos de los indicadores que aparecen recogidos en el fichero son los últimos datos publicados en la aplicación del Observatorio de la Ciudad, incorporados en la última evaluación realizada de las Cartas de Servicios.



En 2015 se inicia un nuevo proceso participativo en la elaboración y evaluación de las Cartas de Servicios a través de la plataforma de decide.madrid. Sin embargo y ante la escasa participación obtenida, en 2017 el Servicio de Calidad se pone en contacto con **Voluntarios por Madrid** para proponerles colaborar en los procesos de aprobación de las Cartas, organizándose los primeros focus group para las Cartas de Servicios de Transporte en autobús urbano y Grúa municipal.

VoluntariosxMadrid @voluntmadrid · 18 h
@voluntmadrid colabora en el proceso de elaboración de las Cartas de Servicio, compromisos de calidad del Ayto de @MADRID aportando la visión de la ciudadanía.

El DGTyAC, Javier Moscoso, agradece a las personas voluntarias su participación; "Sois el corazón de la ciudadanía".



Cartas de Servicios por Áreas de Acción

Cohesión Social y Servicios Sociales	Cultura	Deporte	Desarrollo Económico	Empleo
Espacios Públicos Abiertos	Medio Ambiente	Movilidad y Transportes	Relación con la Ciudadanía	Salud
Seguridad y Emergencias	Turismo	Urbanismo	Vivienda	Administración de la Ciudad

■ Cohesión Social y Servicios Sociales

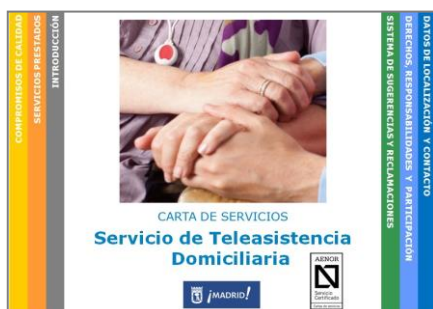
En el ámbito del Área de Acción “Cohesión Social y Servicios Sociales” el Ayuntamiento de Madrid tiene aprobadas once Cartas de Servicios: la **Carta de Servicios de Teleasistencia Domiciliaria** que fue aprobada en el año 2008, la **Carta de Servicios de Centros de Día para Mayores**, la **Carta de Centros de Servicios Sociales, Atención Social Primaria**, aprobadas en el año 2010, la **Carta de Servicios de Ayuda a Domicilio** aprobada en el año 2011, la **Carta de Servicios de SAMUR Social** aprobada el 15 de marzo de 2012, la **Carta de Servicios de los Centros Municipales de Mayores** aprobada el 13 de marzo de 2013, y la **Carta de Servicios de los Centros de Atención a la Infancia (CAI)** aprobada el 5 de septiembre de 2013. En 2014 se aprueban las **Cartas de Servicios de los Centros de Apoyo a las Familias (CAF)** y la de **Educación Social**.

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





Carta de Servicios de Teleasistencia Domiciliaria



Fecha Aprobación: 10 de julio de 2008

Fecha Evaluación 2017: 26 de marzo de 2018

Fecha de última certificación: 23 de diciembre de 2017

Los **objetivos de la 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 **la Teleasistencia Domiciliaria ofrece** a los mayores y sus familiares atención personal (comunicaciones informativas, de seguimiento, atención personal o atención por emergencia entre los usuarios/-as y el Centro de Atención) y soporte técnico (instalación de dispositivo de 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, ...-).

Compromisos	Totales	9
Indicadores	Totales	24

	Indicadores Evaluados	24
	Cumplidos	19
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	79'17
Mejoras		3

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

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 01.- Siempre que el caso se considere prioritario por parte del personal municipal, la instalación del dispositivo de teleasistencia se hará en un plazo máximo de 3 días naturales.				
Porcentaje de instalaciones prioritarias que se realizan en un plazo máximo de 3 días naturales. Estándar 100	57,1	100	100	 98'5
Compromiso 02.- El 95% de las llamadas serán atendidas por el Servicio de Teleasistencia en menos de 1 minuto, siendo el tiempo máximo de respuesta de 3 minutos. Este compromiso <u>modifica</u> su redacción tras la Evaluación 2016				
Porcentaje de llamadas atendidas en menos de un minuto.	-	100	95,1	97'1
Porcentaje de llamadas atendidas en menos de 3 minutos.	-	100	100	100
Llamadas atendidas anualmente por el servicio de Teleasistencia Domiciliaria.	-	-	-	1.086.797
Compromiso 03.- 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, personal de apoyo 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 Teleasistencia Domiciliaria.	100	100	100	100
Desplazamientos de apoyo domiciliario realizados anualmente.	-	-	-	79.863
Compromiso 04.- El correcto funcionamiento de todos los dispositivos de teleasistencia se comprobará cada 15 días. El 95% de las averías que impidan la comunicación se repararán en 48 horas o menos, siendo el tiempo máximo de resolución de las averías de 3 días naturales.				
Porcentaje de terminales comprobados cada 15 días. Estándar 100	100	98,7	100	 99
Porcentaje de averías que se reparan en 48 horas o menos.	98,7	100	99,7	100
Porcentaje de averías que se reparan en un tiempo máximo de 3 días naturales.	-	100	100	100

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 05.- El 95 % de las personas usuarias de Teleasistencia con perfil de riesgo severo (viven solos, no salen del domicilio habitualmente y cuentan con escaso apoyo social) recibirán al menos 2 llamadas de seguimiento semanales y, en todos los casos, al menos 1 llamada semanal. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2016.				
Porcentaje de personas usuarias con perfil de riesgo severo que recibe 2 o más llamadas de seguimiento semanales. Estándar 100	-	93,9	96,7	 71'3
Porcentaje de personas usuarias con perfil de riesgo severo que recibe al menos 1 llamada de seguimiento.	-	-	-	100
Compromiso 06.- Las personas cuidadoras de las personas usuarias dependientes serán evaluadas a fin de conocer su grado de sobrecarga por el cuidado. El 95% de las personas cuidadoras serán valoradas en 3 meses o menos, siendo el plazo máximo de valoración de 6 meses. Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2017				
Porcentaje de personas cuidadoras cuyo grado de sobrecarga se valora en un plazo de 3 meses o menos. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Porcentaje de personas cuidadoras cuyo grado de sobrecarga se valora en un plazo de 6 meses. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 07.- Todo el personal que trabaja en el Servicio de Teleasistencia domiciliaria tendrá la titulación exigida y recibirá (salvo motivo de baja laboral o causas de fuerza mayor) una formación específica de al menos 7 horas anuales para las funciones que realiza siempre que su permanencia en el servicio sea igual o superior a un año.				
Porcentaje de profesionales en el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria con la titulación exigida.	100	100	100	100
Porcentaje de profesionales que han recibido (salvo motivo de baja laboral o causas de fuerza mayor) formación específica durante al menos 7 horas anuales, siempre que su permanencia en el servicio sea igual o superior a un año. Estándar 100	76,2	91,2	86,7	 91'8
Compromiso 08.- Todo el personal que presta el servicio, atenderá con un trato amable y respetuoso. El 95% de las personas usuarias valorará el trato recibido con una puntuación igual o superior a 7 y no más del 1% lo valorará por debajo de 5, en una escala de 0 a 10.				
Porcentaje de personas usuarias que valora el trato recibido con una puntuación igual o superior a 7.	-	96'10	100	98'2
Porcentaje de usuarios que valora el trato recibido con una puntuación inferior a 5.	-	0'30	0	0'30

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 09.- El Servicio de Teleasistencia se prestará de tal forma que las personas usuarias estén satisfechas con el mismo. El 95% valorará la satisfacción global con el Servicio de Teleasistencia con una puntuación igual o superior a 7 y no más del 1% lo valorará por debajo de 5, en una escala de 0 a 10. Al menos el 97% lo considerará recomendable para otras personas.				
Porcentaje de personas usuarias que valora globalmente el Servicio de Teleasistencia con una puntuación inferior a 5.	1	0,3	0'3	0'6
Porcentaje de personas usuarias que valora globalmente el Servicio de Teleasistencia con una puntuación igual o superior a 7.	94'20	98,20	98'2	96'4
Porcentaje de personas usuarias que considera recomendable el Servicio para personas en similares circunstancias a las suyas.	-	-	-	98'6
Domicilios que han sido atendidos por el servicio de Teleasistencia Domiciliaria durante el año.	-	-	-	115.122
Compromiso 10.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas 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. El 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo máximo de 30 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses; aumentando, con respecto al año anterior, las contestadas en 15 días o menos 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 en un plazo máximo de 15 días naturales desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.	181	118	92	65
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales desde su presentación.	42	73'86	66	85
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días naturales siguientes a su presentación.	15,47	29'55	29.35	48
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	40	23	31	18'66
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Estándar 2017:100	-	100	-	 97

Carta de Servicios de los Centros de Día



Fecha Aprobación: 8 de abril de 2010

Fecha Evaluación 2017: 26 de marzo de 2018

Certificación AENOR: 23 de diciembre de 2017

Los servicios prestados en los Centros de Día son servicios dirigidos a proporcionar una atención integral, en régimen diurno, a las personas mayores de 65 años con deterioro físico y

relacional, y sin límite de edad, a las personas con enfermedad de Alzheimer u otras demencias. Estos servicios se prestan siempre con el objetivo de promover la independencia y autonomía personal. Se pretende lograr el mantenimiento de los mayores en su medio habitual, retrasando o evitando el ingreso en un centro residencial. **Se prestan servicios de** ▪ atención social, sanitaria, preventiva y rehabilitadora, ▪ apoyo a la familia, ▪ aseo y cuidado personal, ▪ transporte adaptado y ▪ alimentación y nutrición, control y seguridad.

Compromisos	Totales	10
Indicadores	Totales	22
	Indicadores Evaluados	22
	Cumplidos	18
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	81'82
Mejoras		3

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

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 01.- Para cada una de las personas usuarias se elabora un Plan de Atención Personalizado (PAP) adaptado a sus necesidades, preferencias y proyecto de vida, que incluye los servicios contemplados en la atención social, sanitaria, preventiva y rehabilitadora y se va adaptando a la evolución de aquellas. Al menos un 90% de las personas usuarias tendrá el PAP inicial en el plazo de 1 mes y el 100% lo tendrá en los 45 días siguientes a su incorporación al Centro de Día. El Plan de Atención Personalizado se revisará, al menos cada seis meses, en reunión interdisciplinar, informando a la persona usuaria y a su familia y dejando constancia por escrito.				

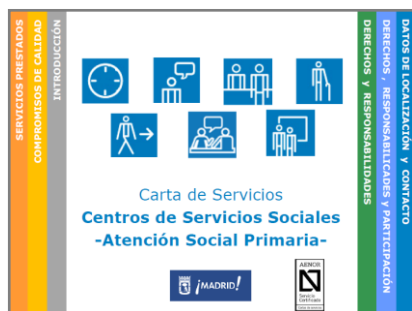
Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Porcentaje de personas usuarias con su Plan de Atención Personalizado revisado semestralmente y comunicado a la persona usuaria y/o familiar.	96,70	98	100	100
Porcentaje de usuarios de los Centros de Día con Plan de Atención revisado. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	100	99'5	100	100
Porcentaje de usuarios y/o familiares y/o personas cuidadoras a las que se remite la revisión de su Plan de Atención Personalizado. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	-	-	98	100
Porcentaje de personas usuarias de los Centros de día con Plan de Atención Personalizado realizado en el plazo de un mes desde su incorporación al Centro. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Porcentaje de personas usuarias de los Centros de día con Plan de Atención Personalizado realizado en el plazo de 45 días. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Número de personas atendidas anualmente en el servicio de Centros de Día. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 02.- Todo el personal que presta el servicio atiende a los usuarios de una manera adecuada, amable y respetuosa, utilizando un lenguaje comprensible. El 95% de los usuarios valorará el trato recibido con una puntuación igual o superior a 7 y no más del 1'5 % lo valorará por debajo de 5, en una escala de 0 a 10.				
Porcentaje de personas usuarias que valora el trato recibido con una puntuación igual o superior a 7.	-	96'70	95	95
Porcentaje de personas usuarias que valora el trato recibido con una puntuación inferior a 5.	-	0'80	0,40	1
Compromiso 03.- Todos los Centros dispondrán de una planificación anual de actividades con las familias. El 90% de las familias valorará estas actividades con una puntuación igual o superior a 7 y no más de un 2% las valorará por debajo de 5, en una escala de 0 a 10. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Porcentaje de Centros que tienen una planificación anual de de estas actividades con las familias.	100	91	98	100
Porcentaje de familias que valora estas actividades con una puntuación igual o superior a 7.	-	-	-	8'6
Porcentaje de familias que valora estas actividades con una puntuación inferior a 5. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 04.- 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 90% de los usuarios valorará la satisfacción con el horario con una puntuación igual o superior a 7 y no más del 2% de los usuarios lo valorará por debajo de 5, en una escala de 0 a 10.				
Porcentaje de personas usuarias o familiares que valora el horario con una puntuación igual o superior a 7. Estándar 2017: 90	-	95	91'80	 89'5
Porcentaje de personas usuarias o familiares que valora el horario con una puntuación inferior a 5.	-	0'90	0'90	1'4
Compromiso 05.- El equipamiento y la confortabilidad de las instalaciones físicas de todos los Centros de Día son adecuados para el servicio que se presta. El 90 % de los usuarios valorará la satisfacción con el equipamiento y la confortabilidad de las instalaciones con una puntuación igual o superior a 7 y no más del 2% lo valorará por debajo de 5, en una escala de 0 a 10.				
Porcentaje de personas usuarias que valora el equipamiento y confortabilidad con una puntuación igual o superior a 7. Estándar 2017: 95	-	95	93'40	 92'5
Porcentaje de personas usuarias que valora el equipamiento y confortabilidad con una puntuación inferior a 5.	-	0'90	0,40	1'5
Compromiso 06.- Los menús de todos los Centros de Día son nutricionalmente adecuados y están adaptados a las necesidades de cada una de las personas usuarias y son firmados por un profesional de la medicina o nutricionista.				
Porcentaje de Centros de Día que ofrecen menús adaptados a las necesidades personales de los usuarios. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	100	100	100	100
Porcentaje de Centros de Día que ofrecen menús revisados y firmados por un profesional de la medicina o nutricionista. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 07.- 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. Compromiso <u>eliminado</u> Evaluación 2017				
Porcentaje de vehículos adaptados para el traslado de los usuarios a los Centros de Día. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	98'50	100	100	100
Compromiso 07.- Todo el personal que presta los diferentes servicios del Centro de Día llevará en lugar visible la correspondiente tarjeta de identificación.				
Porcentaje de trabajadores de los Centros de Día con tarjeta de identificación.	86'7	85	-	100

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 08.- El servicio de Centros de Día se prestará de tal forma que los usuarios estén satisfechos con el mismo. El 95% de los usuarios valorará la satisfacción global con el servicio de Centros de Día con una puntuación igual o superior a 7 y no más del 1 % lo valorará por debajo de 5, en una escala de 0 a 10. Al menos el 95 % lo considerará recomendable para otras personas.				
Personas usuarias que consideran el servicio de Centros de Día recomendable para otras personas.	97,70	97'20	97'70	98'2
Porcentaje de personas usuarias que valora globalmente el servicio de Centros de Día con una puntuación igual o superior a 7.	-	96'40	96,20	95'1
Porcentaje de personas usuarias que valora globalmente el servicio de Centros de Día con una puntuación inferior a 5.	-	0'80	0,60	0'6
Compromiso 09.- 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 máximo de 30 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días naturales desde su presentación. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas en un plazo máximo de 15 días naturales desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas en relación a los Centros de Día.	47	82	95	49
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días naturales siguientes a su presentación.	19'15	21'62	18,95	14
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales desde su presentación. Estándar 2017: 60	53'19	62'16	51,69	 47
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. Estándar 2017: 30	37	31	36	 33'66
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Estándar 2017: 100	-	100	93,68	 94

Carta de Servicios de los Centros de Servicios Sociales

Atención Social Primaria



Fecha Aprobación: 15 de julio de 2010

Fecha Evaluación 2017: 11 de abril de 2018

Certificación AENOR: 23 de diciembre de 2017

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

La atención realizada en estos Centros conlleva la valoración y seguimiento de todos los servicios y ayudas sociales incluidos en esta Carta, cuya finalidad es facilitar la vida cotidiana de las personas y familias, promoviendo, cuando es preciso, la autonomía personal y la inserción social.

Los **servicios que se prestan** desde estos Centros son: ▪ información y orientación sobre Servicios Sociales y otros sistemas de protección social, ▪ asesoramiento social, ▪ apoyo social y seguimiento, ▪ atención de situaciones de desprotección social, ▪ gestión de servicios y ayudas sociales y ▪ trabajo social comunitario.

Compromisos	Totales	10
Indicadores	Totales	17
	Indicadores Evaluados	17
	Cumplidos	10
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	58'82
Mejoras		3

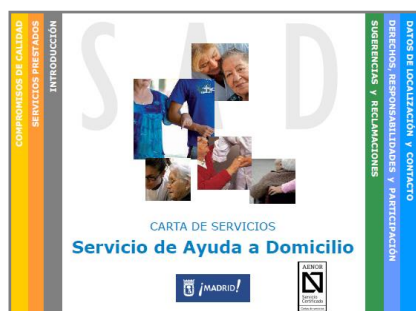
 Nivel de calidad no alcanzado D.N.C = Datos No Cargados

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 01.- Los Centros de Servicios Sociales facilitan su accesibilidad ofreciendo en todos los distritos un horario de atención del trabajador social, mediante cita previa, de 9 a 13 y de 15 a 19 horas, de lunes a viernes.				
Distritos con horario de de 9 a 13 y de 15 a 19 horas, de lunes a viernes. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017. Estándar 2017: 21	21	21	21	 20
Porcentaje de distritos con horario de 9 a 13 y de 15 a 19 horas de lunes a viernes. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 02.- La atención personalizada por parte de un trabajador social en los Centros de Servicios Sociales se realizará siempre mediante cita previa. Compromiso <u>eliminado</u> Evaluación 2017				
Personas atendidas con cita previa en los Centros de Servicios Sociales. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	365.352	388.649	388.233	538.190
Compromiso 02.-Las citas para el acceso a la atención personalizada por parte de un/a trabajador/a social, excepto las urgencias, se realizarán a través del sistema de cita previa que facilitará una cita con el profesional de referencia correspondiente, señalando día, hora y tiempo pre establecido de duración. Esta cita previa se puede solicitar a través de los medios que recoge el apartado 9 de la Carta de Servicios.				
Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2017				
Solicitudes de cita previa para ser atendido en los Centros de Servicios Sociales. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Porcentaje de asistencia a entrevistas del total de las citas solicitadas por cita previa. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 03.-Sin perjuicio de las situaciones tipificadas como urgentes, en los que la atención se iniciará el mismo día en que se tenga conocimiento de las misma en el Centro de Servicios Sociales; en el 80% de los casos, la primera entrevista con un/a trabajador/a social, a partir de la petición de cita, tendrá lugar en un plazo máximo de 8 días hábiles. En el resto, la primera entrevista se realizará en un plazo máximo de 10 días hábiles.				
Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Porcentaje de primeras entrevistas realizadas en un plazo máximo de 8 días en los Centros de Servicios Sociales. Estándar 2017: 80	90	74	62	 56'14
Porcentaje de primeras entrevistas realizadas en un plazo máximo de 10 días hábiles. Estándar 2017: 100	-	26	8	 64'08
Compromiso 04.- La atención en los Centros de Servicios Sociales de las situaciones tipificadas como urgentes se iniciará el mismo día en que se tiene conocimiento de las mismas, tanto si se trata de personas que acuden por primera vez como si son personas que se encuentran en proceso de atención.				

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Porcentaje de casos urgentes cuya atención se inicia el mismo día en que se conocen en el Centro de Servicios Sociales. Estándar 2017: 100	100	100	90	 64'34
Compromiso 05.- Todas las personas que acuden a los Centros de Servicios Sociales serán atendidas con un trato amable, 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. Además, la satisfacción global de la ciudadanía de Madrid con los Servicios Sociales Municipales será, como mínimo, de un 6,5 en una escala de 0 a 10. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Valoración media de las personas usuarias con el trato y la atención recibida del personal de los Centros de Servicios Sociales.	8,90	8,90	8,90	8'7
Satisfacción global de la ciudadanía de Madrid con los Servicios Sociales Municipales. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
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 valoración media de la atención personalizada recibida será igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10.				
Valoración media de las personas usuarias con la atención personalizada del trabajador social en los Centros de Servicios Sociales.	8,70	8'70	8'70	8'6
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 <u>eliminado</u> Evaluación 2017				
Porcentaje de personas con trabajador social de referencia asignado por los Centros de Servicios Sociales. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	100	100	100	100
Compromiso 07.- 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.	36	36	36	36
Centros de Servicios Sociales por cada 100.000 habitantes.	1	1	1	1
Trabajadores Sociales por cada 6.000 habitantes.	1	1	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. Compromiso <u>eliminado</u> Evaluación 2017				

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Solicitudes valoradas en un plazo máximo de 21 días por los Centros de Servicios Sociales. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017. Estandar 2017: 100	100	100	100	 48'58
Compromiso 09.- El 80% de las solicitudes de las principales prestaciones sociales municipales serán valoradas por una/un trabajadora/or social en un plazo máximo de 21 días hábiles y el resto en no más de 45 días, asegurando la homogeneidad y la equidad en el proceso. Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2017				
Porcentaje de solicitudes valoradas en un plazo máximo de 21 días. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Porcentaje de solicitudes valoradas en un plazo máximo de 45 días. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 10.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados, contestarlos de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se ponen en marcha acciones de mejora del servicio. El 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestan en un plazo máximo de 30 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses; aumentando, con respecto al año anterior, las contestadas en 15 días naturales o menos desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los Centros de Servicios Sociales.	260	206	746	1.237
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días naturales siguientes a su presentación.	35,14	21'84	15,12	23'55
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales desde su presentación. Estándar 2017: 60	60,62	46,60	35,14	 38'35
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. Estándar 2017: 30	31	44	46	 39
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Estándar 2017: 100	-	78,16	79,94	 88'76

Carta de Servicios del Servicio de Ayuda a Domicilio



Fecha Aprobación: 28 de abril de 2011
 Fecha Evaluación 2017: 26 de marzo de 2018

Certificación AENOR: 23 de diciembre de 2017

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.

Compromisos	Totales	9
Indicadores	Totales	23
	Indicadores Evaluados	23
	Cumplidos	21
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	91'30
Mejoras		3

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

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 01.- Todas las personas usuarias recibirán, al ser dados de alta, un documento informativo sobre las características del servicio y con los detalles de la prestación en cuanto a horarios, número de horas, tareas que se incluyen, auxiliares asignados, nombre del coordinador y teléfonos de contacto.				
Porcentaje de personas usuarias dadas de alta que reciben un documento informativo sobre el servicio y con los detalles de la prestación.	94'5	100	100	100
Personas dadas de alta anualmente en el Servicio de Ayuda a Domicilio.	-	-	-	22.853
Compromiso 02.- Todos los profesionales del Servicio de Ayuda a Domicilio que prestan el servicio tienen los conocimientos y la formación adecuados. El 85% de las personas usuarias valorará la competencia técnica de los auxiliares domiciliarios con una puntuación igual o superior a 7 y no más del 4% lo valorará por debajo de 5, en una escala de 0 a 10.				
Porcentaje de auxiliares domiciliarios que cuenta con la formación inicial exigida en pliego.	-	-	90	100

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Porcentaje de personas usuarias que valora la competencia técnica de los auxiliares domiciliarios con una puntuación inferior a 5.	-	-	4,40	3'9
Porcentaje de coordinadores de las entidades colaboradoras en el Servicio de Ayuda a Domicilio que tiene la titulación y experiencia requeridas.	100	100	100	100
Porcentaje de entidades colaboradoras en el Servicio de Ayuda a Domicilio que cuentan con un plan de formación continua.	100	100	100	100
Porcentaje de personas usuarias que valora la competencia técnica de los auxiliares domiciliarios con una puntuación igual o superior a 7.	-	-	78,70	85'4

Compromiso 03.- Todo el personal que presta el servicio atiende a las personas usuarias con un trato amable y respetuoso. El 90% de los usuarios valorará el trato personal con una puntuación igual o superior a 7 y no más del 3% lo valorará por debajo de 5, en una escala de 0 a 10.

Porcentaje de personas usuarias que valora el trato personal con una puntuación igual o superior a 7.	-	92'10	88,30	90
Porcentaje de personas usuarias que valora el trato personal con una puntuación inferior a 5.	-	2'30	1,20	2'9

Compromiso 04.- Se realizarán todas las limpiezas de choque en aquellos casos en los que, tras evaluación técnica y en ausencia de causa de fuerza mayor que las imposibilite, se consideren necesarias.

Compromiso eliminado Evaluación 2017

Porcentaje de limpiezas de choque consideradas necesarias que han sido realizadas. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	-	100	100	-
---	---	-----	-----	---

Compromiso 04.- Las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio recibirán una visita anual de seguimiento por parte del personal de coordinación de las entidades prestadoras del servicio. Al menos el 90% de ellas serán visitadas una vez al año y en ningún caso transcurrirán más de 18 meses entre las visitas. El 90% de las personas usuarias con alto riesgo social recibirá las visitas de seguimiento con una periodicidad semestral y en ningún caso transcurrirán más de 12 meses entre las visitas. Compromiso modificado Evaluación 2017

Porcentaje de personas usuarias visitadas en el plazo de un año.	-	90'70	95,70	98'5
Porcentaje de personas usuarias visitadas en el plazo de 18 meses.	-	97	100	100
Porcentaje de personas usuarias con alto riesgo social que reciben una visita de seguimiento cada seis meses. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Porcentaje de personas usuarias con alto riesgo social que reciben una visita de seguimiento al año. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Visitas de seguimiento por parte del personal coordinador. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017				
Compromiso 05.- Todas las entidades prestadoras del Servicio de Ayuda a Domicilio dispondrán de un canal de comunicación con las personas usuarias , en horario de 7 a 22 horas, para la recogida de incidencias. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Porcentaje de entidades prestadoras del servicio que disponen de un canal de comunicación de 7 a 22 horas.	-	100	100	100
Compromiso 06.- Con el fin de unificar las actuaciones y realizar una atención integral, las incidencias o los cambios del servicio que se produzcan serán puestas en conocimiento de los Servicios Sociales municipales por parte de las entidades prestadoras, mediante reuniones de coordinación periódicas, garantizándose, al menos, la realización de 12 reuniones al año por distrito. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Porcentaje de distritos que realizan al menos 12 reuniones de coordinación al año con las entidades prestadoras del servicio.	-	100	100	100
Compromiso 07.- A través del Servicio de Ayuda a Domicilio se realizarán actividades complementarias que favorezcan la socialización de las personas usuarias, en especial de las que vivan solas. El 90% de las personas usuarias valorará la satisfacción con estas actividades con una puntuación igual o superior a 7 y no más del 3% lo valorará por debajo de 5, en una escala de 0 a 10. Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2017				
Actividades complementarias que se realizan anualmente a través del Servicio de Ayuda a Domicilio. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Porcentaje de personas usuarias que valora estas actividades con una puntuación igual o superior a 7. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Porcentaje de personas usuarias que valora estas actividades con una puntuación inferior a 5. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Personas usuarias que realizan las actividades complementarias que favorezcan su socialización. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 08.- El servicio de Ayuda a Domicilio se prestará de tal forma que el 85% de las personas usuarias valore la satisfacción global con el servicio con una puntuación igual o superior a 7 y no más del 3 % lo valore por debajo de 5, en una escala de 0 a 10. El 95 % lo considerará recomendable para otras personas.				
Porcentaje de personas usuarias que consideran el Servicio de Ayuda a Domicilio recomendable.	97'20	95'50	96,40	97'4

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Porcentaje de personas usuarias que valora globalmente el servicio de Ayuda a Domicilio con una puntuación inferior a 5.	-	1,80	1,70	3
Porcentaje de personas usuarias que valora globalmente el servicio de Ayuda a Domicilio con una puntuación igual o superior a 7.	-	88'30	87,20	85'10
Personas usuarias atendidas anualmente por el servicio de Ayuda a Domicilio.	-	-	-	75.549

Compromiso 09.- 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 máximo de 30 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días naturales desde su presentación. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas en un plazo máximo de 15 días naturales desde su presentación.

Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas al Servicio de Ayuda a Domicilio.	103	362	388	197
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días naturales siguientes a su presentación.	27'72	21'96	18,04	43
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales desde su presentación.	70'30	65'42	56,60	80
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	29	28	34	20'6
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Estándar 2017: 100	-	98'13	87,89	 99

Carta de Servicios del SAMUR Social



Fecha Aprobación: 15 de marzo de 2012
 Fecha Evaluación 2017: 23 de marzo de 2018
 Certificación AENOR: 16 de enero de 2016

SAMUR SOCIAL se configura como el **servicio que** atiende a las Emergencias Sociales y a las Personas Sin Hogar que se encuentran en la calle. Supone un modelo de respuesta a las situaciones de vulnerabilidad social, en definitiva, supone sacar los Servicios Sociales a la calle.

Se entiende por situaciones de emergencia social aquellas que se producen por hechos imprevistos y repentinos que generan en las personas situaciones de vulnerabilidad social y que requieren de unas respuestas inmediatas y cualificadas.

De igual modo, las personas sin hogar que se encuentran en la calle y que suelen rechazar la asistencia en los dispositivos de la red de Atención a Personas Sin Hogar de la ciudad de Madrid, precisan de un acompañamiento social.

Los **servicios** del SAMUR SOCIAL se prestan en la sede central, las bases operativas, las unidades móviles y los equipos de calle con el fin de ofertar actuaciones rápidas, eficaces y cercanas a la población.

Compromisos	Totales	9
Indicadores	Totales	21
	Indicadores Evaluados	21
	Cumplidos	16
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	76'19
Mejoras		3

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

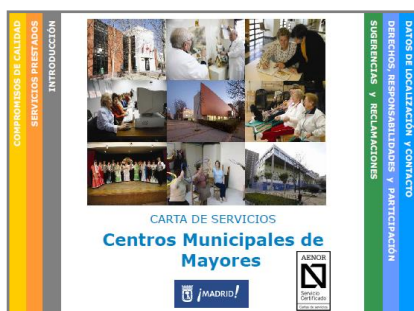
Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 01.- Garantizar la atención de las necesidades básicas de alojamiento y manutención al menos al 95% de las personas que se encuentren en una situación de emergencia valorada por el servicio de emergencia social. El 5 % restante corresponde a las personas, que estando en situación de emergencia social, rechazan ser atendidas y/o alojadas por Samur 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.	88	93'28	97,08	100

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Personas en situación de emergencia social. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
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, y en ningún caso en más de 60 minutos.				
Porcentaje de demandas de emergencias atendidas por Samur Social en 30 minutos o en menos.	87'80	84'10	81,62	 62'92
Porcentaje de demandas de emergencias atendidas por Samur Social en un máximo de 60 minutos.	-	15'90	18,38	100
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 7'5 en una escala de 0 a 10.				
Porcentaje de personas atendidas por el Samur Social en las emergencias colectivas o en catástrofe que han recibido alguna prestación.	100	100	100	100
Valoración media de los usuarios y usuarias sobre la atención recibida del Samur Social.	7'60	8'20	7,47	8'12
Personas afectadas de una emergencia colectiva o catástrofe que demanden atención. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
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.	3'25	3'60	3,55	3'85
Total de Intervenciones realizadas con Personas sin Hogar en seguimiento por Equipos de calle. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017				
Compromiso 05.- Alcanzar al menos un 90% de ocupación media de plazas de alojamiento en los recursos de campaña de frío, quedando un 10 % de plazas libres por personas que rechazan dichos recursos e intensificar la atención a las personas sin hogar con elevado grado de desarraigo en situación de calle, con 15 intervenciones como mínimo por usuario en el período de Campaña de Frío. El número total de plazas ofertadas en cada campaña es de 569.				
Intervenciones realizadas por el Samur Social con cada persona sin hogar en situación de calle con un elevado grado de vulnerabilidad.	10	12	20	20'1
Porcentaje medio de ocupación de plazas de los recursos de Campaña contra el Frío del Samur Social.	-	92'30	90,87	92'3

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Plazas de alojamiento ofertadas en los recursos de campaña de frío.	-	350	350	569
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 7 en un escala de 0 a 10.				
Valoración media de las personas usuarias alojadas en la Unidad de Estancias Breves de la Central del Samur Social.	9,30	7	8'83	7'31
Valoración media de las personas usuarias atendidas telefónicamente por el Samur Social.	6'91	6'28	7,07	8'04
Compromiso 07.- Atender al menos el 90% de llamadas recibidas y con un tiempo medio de espera no superior a 1 minuto en ningún caso se sobrepasarán los 2 minutos de espera.				
Porcentaje de llamadas contestadas y atendidas por el Samur Social en un minuto o menos.	98	85,76	98,50	100
Porcentaje de llamadas contestadas y atendidas por el Samur Social en 2 minutos o menos.	-	14'24	1,50	100
Tiempo medio de espera de las llamadas atendidas por el Samur Social.	-	0'69	0,14	 12'83
Compromiso 08.- Proporcionar una atención adaptada a las necesidades de las personas usuarias y de la ciudadanía mediante la revisión anual de un 100 % de procedimientos de trabajo y establecer al menos dos protocolos anuales de colaboración y coordinación con otros servicios e instituciones.				
Protocolos de colaboración y coordinación de Samur Social con otros servicios e instituciones.	2	2	5	3
Porcentaje de procedimientos revisados y actualizados por el Samur Social.	100	100	100	100
Compromiso 09.- 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 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 30 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses; aumentando, con respecto al año anterior, las contestadas en 15 días naturales o menos desde su presentación. El tiempo medio de contestación será de 30 días o menos desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Samur Social.	355	396	405	579
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	84'05	24'34	35,36	21'93

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales desde su presentación.	98'01	67'20	72,93	● 52'33
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	11	35	24	34'30
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses	-	97'88	98,77	● 91'54

Carta de Servicios de los Centros Municipales de Mayores



Fecha Aprobación: 13 de marzo de 2013

Fecha Evaluación 2017: 26 de marzo de 2018

Certificación AENOR: 23 de diciembre de 2017

Los Centros Municipales de Mayores (CMM) ofrecen actividades socioculturales para la utilización del tiempo libre con un contenido preventivo y enriquecedor, y promueven el voluntariado de las personas mayores en dichos centros. Diseñados como equipamientos de servicios sociales no residenciales, estos centros tienen como objetivo promover la convivencia del colectivo de personas mayores, mejorar su calidad de vida y propiciar su participación activa.

Estos centros son espacios que favorecen el envejecimiento activo y saludable, y el aprendizaje a lo largo de toda la vida ("long life learning"), así como la prevención de la dependencia, potenciando la autonomía personal.

El Ayuntamiento de Madrid cuenta en la actualidad con 89 Centros Municipales de Mayores (con 299.000 socios/as) que dan cobertura a las necesidades y aspiraciones de ocio y tiempo libre de las personas mayores residentes en la ciudad de Madrid. Los servicios son: ■ Programas socioculturales, ocupacionales o formativos ■ comedor y cafetería ■ espacios de nuevas tecnologías ■ biblioteca y prensa ■ podología y peluquería.

Compromisos	Totales	17
Indicadores	Totales	45

	Indicadores Evaluados	45
	Cumplidos	30
Grado de cumplimiento (*)	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	66'67
Mejoras		3

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

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 01.- Todas las personas socias en el momento de su incorporación al centro, dispondrán de información sobre los programas y servicios que se desarrollan en el Centro Municipal de Mayores y en los que van a poder participar. El 80% de los usuarios valorará la satisfacción con la información recibida sobre los programas y servicios con una puntuación igual o superior a 7 y no más del 2% lo valorará por debajo de 5, en una escala de 0 a 10.				
Porcentaje de personas usuarias que valora la información recibida sobre los programas y servicios con una puntuación igual o superior a 7.	-	86'30	91,10	88'3
Porcentaje de personas usuarias que valora la información recibida sobre los programas y servicios con una puntuación inferior a 5. Estándar 2017: 5	-	1,30	2,70	 3'2
Compromiso 02.- Todos los Centros Municipales de Mayores tendrán identificación y señalización exterior, así como identificación interna en todas las salas y servicios.				
Porcentaje de Centros Municipales de Mayores con señalización externa. Estándar 2017: 100	100	97	98	 99
Porcentaje de Centros Municipales de Mayores con señalización interna.	100	96	100	100
Compromiso 03.- Los Centros Municipales de Mayores facilitarán el acceso a personas mayores con movilidad reducida, tanto desde el exterior como a las zonas de uso común. Compromiso <u>eliminado</u> Evaluación 2017				
Porcentaje de Centros Municipales de Mayores con accesibilidad a zonas de uso común. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	100	99	100	100
Porcentaje de Centros Municipales de Mayores con accesibilidad desde el exterior. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	100	100	100	100
Compromiso 03.- El equipamiento y la confortabilidad de las instalaciones de todos los Centros Municipales de Mayores son adecuados al servicio que se presta. El 80% de las personas mayores usuarias valorará la satisfacción con el equipamiento y la confortabilidad de las instalaciones con una puntuación igual o superior a 7 y no más del 6% lo valorará por debajo de 5, en una escala de 0 a 10.				

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Porcentaje de personas usuarias que valora el equipamiento y la confortabilidad de las instalaciones con una puntuación igual o superior a 7.	-	86'50	84,60	81'9
Porcentaje de personas usuarias que valora el equipamiento y la confortabilidad de las instalaciones con una puntuación inferior a 5.	-	1	3,10	3'8
Compromiso 04.- Todos los Centros Municipales de Mayores disponen de un horario de funcionamiento adecuado a las necesidades de los/as socios/as. El 85 % de las personas usuarias valorará la satisfacción con el horario de funcionamiento con una puntuación igual o superior a 7 y no más del 2% lo valorará por debajo de 5, en una escala de 0 a 10.				
Porcentaje de personas usuarias que valora el horario de funcionamiento con una puntuación igual o superior a 7.	-	90	95,50	88;7
Porcentaje de personas usuarias que valora el horario de funcionamiento con una puntuación inferior a 5.	-	0,80	0,40	2
Compromiso 05.- Todos los Centros Municipales de Mayores dispondrán de un servicio de animación sociocultural, para la dinamización de éstos. Compromiso <u>eliminado</u> Evaluación 2017				
Porcentaje de Centros Municipales de Mayores que disponen del servicio de animación sociocultural. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	100	100	100	-
Compromiso 05.- Al menos el 90 % de los Centros Municipales de Mayores dispondrá de sala polivalente/gimnasio y comedor/cafetería. En todo caso, estos servicios estarán garantizados en un centro por distrito. El 85% de las personas usuarias valorará la satisfacción con estos servicios con una puntuación igual o superior a 7 y no más del 5 % lo valorará por debajo de 5, en una escala de 0 a 10.				
Porcentaje de Distritos en los que al menos uno de sus centros municipales de mayores dispone de sala polivalente, sala de lectura, gimnasio y comedor/cafetería.	100	100	100	100
Porcentaje de los Centros Municipales de Mayores que disponen de sala polivalente, sala de lectura, gimnasio y comedor/cafetería. Estándar 2017: 95	96	96	96,50	 92'1
Porcentaje de usuarios que valora los servicios de sala polivalente/gimnasio y comedor/cafetería con una puntuación inferior a 5.	-	0,80	1,20	3'6
Porcentaje de usuarios que valora los servicios de sala polivalente/gimnasio y comedor/cafetería con una puntuación igual o superior a 7. Estándar 2017: 85	-	92'10	88,90	 84

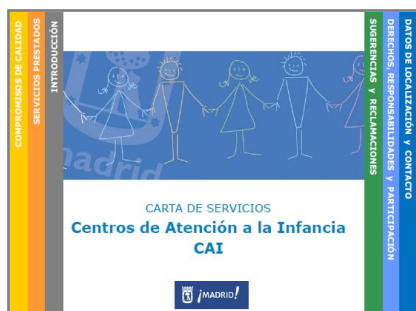
Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 06.- En todos los Centros Municipales de Mayores que dispongan de servicio de comedor, se ofrecerá menú adecuado y asequible, de tal modo que el 80% de las personas usuarias valore la satisfacción con el servicio de comedor con una puntuación igual o superior a 7 y no más del 5 % lo valore por debajo de 5, en una escala de 0 a 10.				
Porcentaje de personas usuarias que valora el servicio de comedor con una puntuación igual o superior a 7.	-	87'40	80	82
Porcentaje de personas usuarias que valora el servicio de comedor con una puntuación inferior a 5.	-	2'40	2,10	3'6
Compromiso 07.- Al menos el 95% de los Centros Municipales de Mayores dispondrán de actividades de promoción del envejecimiento activo: manuales, culturales, artísticas y de mantenimiento físico. En todo caso, estos servicios estarán garantizados en un centro por distrito. El 90% de las personas usuarias valorará la satisfacción con estas actividades con una puntuación igual o superior a 7 y no más del 2% lo valorará por debajo de 5, en una escala de 0 a 10.				
Porcentaje de distritos en los que al menos uno de sus centros municipales de mayores dispone de actividades de promoción del envejecimiento activo.	100	100	100	100
Porcentaje de los Centros de Mayores que disponen de actividades de promoción del envejecimiento activo.	98	97	97	96'6
Porcentaje de personas usuarias que valora las actividades de promoción de envejecimiento activo con una puntuación igual o superior a 7.	-	96,10	91,80	90'6
Porcentaje de personas usuarias que valora las actividades de promoción de envejecimiento activo con una puntuación inferior a 5.	-	1	1,20	1'7
Compromiso 08.- Al menos el 90 % de los Centros Municipales de Mayores dispondrá de aulas informáticas con actividades de formación en nuevas tecnologías, garantizándose la realización de esta actividad en al menos dos centros por distrito. El 90% de las personas mayores usuarias valorará la satisfacción con estas actividades con una puntuación igual o superior a 7 y no más del 2% lo valorará por debajo de 5, en una escala de 0 a 10.				
Porcentaje de Centros Municipales de Mayores que dispone de aulas informáticas.	-	-	92	97
Porcentaje de distritos en los que al menos dos de sus centros dispone de actividades de formación en nuevas tecnologías.	-	-	100	100
Porcentaje de personas usuarias que valora las actividades de formación en nuevas tecnologías con una puntuación igual o superior a 7. Estándar 2017: 90%	-	-	84,80	 79'7

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Porcentaje de personas usuarias que valora las actividades de formación en nuevas tecnologías con una puntuación inferior a 5. Estándar 2017: 5	-	-	5,20	 4'5
Compromiso 09.- Al menos el 65 % de los Centros Municipales de Mayores dispondrá de los servicios de biblioteca/sala de lectura, así como de podología y peluquería. En el 95% de los distritos estos servicios estarán garantizados al menos en uno de sus centros. El 80% de las personas mayores usuarias valorará la satisfacción con estos servicios con una puntuación igual o superior a 7 y no más del 5% lo valorará por debajo de 5, en una escala de 0 a 10.				
Porcentaje de personas usuarias que valora estos servicios con una puntuación inferior a 5.	-	1'50	1,90	2
Porcentaje de personas usuarias que valora estos servicios con una puntuación igual o superior a 7.	-	88'90	83,70	86'1
Porcentaje de distritos en los que al menos uno de sus centros dispone de estos servicios.	-	76	99	95'2
Porcentaje de Centros Municipales de Mayores que dispone de los servicios de biblioteca/sala de lectura, así como de podología y peluquería.	-	27	70,80	70'8
Compromiso 10.- La propuesta de actividades se adaptará a los gustos y preferencias de las personas socias, garantizándose la participación. Todos los Centros Municipales de Mayores celebrarán al menos una vez al año una Asamblea General Ordinaria en la que se acordará la propuesta de actividades del centro. Además, realizarán al menos 7 reuniones anuales entre el equipo técnico y la Junta Directiva, en representación del conjunto de socios y socias de cada uno de los Centros Municipales de Mayores.				
Porcentaje de centros que realizan 7 o más reuniones de evaluación y planificación anuales. Estándar 2017: 100	85	76'40	49,40	 54
Porcentaje de Centros Municipales de Mayores que celebra una Asamblea General Ordinaria al menos una vez al año, para la propuesta de actividades del centro. Estándar 2017: 100	-	-	58,40	 69
Compromiso 11.- Al menos 80% de los Centros Municipales de Mayores realizará actividades intergeneracionales. El 85 % de las personas usuarias valorará la satisfacción con estas actividades con una puntuación igual o superior a 7 y no más del 2% lo valorará por debajo de 5, en una escala de 0 a 10.				
Porcentaje de Centros Municipales de Mayores que realiza actividades intergeneracionales	-	-	-	85
Porcentaje de usuarias/os que valora la satisfacción global con estas actividades con una puntuación igual o superior a 7 en los Centros Municipales de Mayores. Estándar 2017: 90	-	-	-	 86'7

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Porcentaje de usuarias/os que valora la satisfacción global de los Centros Municipales de Mayores con estas actividades con una puntuación inferior a 5. Estándar 2017: 2	-	-	-	 2'7
Compromiso 12.- Todos los profesionales de atención al público (Coordinadora/or, Auxiliar de información, Peluquera/o, Podóloga/o, Animador/a sociocultural, Monitoras/es contratadas/os de talleres, Camareras/os) en los Centros Municipales de Mayores irán identificados con una tarjeta visible.				
Porcentaje de profesionales que prestan servicios en los Centros Municipales de Mayores que van correctamente identificados. Estándar 2017: 100	27	48'26	46,60	 71'1
Compromiso 13.- Todo el personal prestará servicio con amabilidad y cortesía, de forma que el 90% de las personas usuarias valore la satisfacción con el trato recibido con una puntuación igual o superior a 7 y no más del 2% lo valore por debajo de 5, en una escala de 0 a 10.				
Porcentaje de personas usuarias que valora la satisfacción global con los centros Municipales de Mayores con una puntuación igual o superior a 7.	8,96	94'80	94,90	90
Porcentaje de personas usuarias que valora el trato recibido de los Centros Municipales de Mayores con una puntuación inferior a 5.	-	0'80	1	1'7
Compromiso 14.- Las personas usuarias de los Centros Municipales de Mayores valorarán los mismos de tal forma que al menos el 90% puntúe la satisfacción global con un valor igual o superior a 7 y no más del 2% lo puntúe debajo de 5, en una escala de 0 a 10. Al menos el 90% lo considerará recomendable para otras personas.				
Porcentaje de personas usuarias que recomendarían los Centros Municipales de Mayores.	97'6	97'60	97,70	98'3
Porcentaje de personas usuarias que valora la satisfacción global con los Centros con una puntuación igual o superior a 7.	8,40	94'30	92,30	 87'3
Porcentaje de personas usuarias que valora la satisfacción global con los Centros con una puntuación inferior a 5.	-	1'30	0,80	 2'3
Compromiso 15.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas 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 en un plazo máximo de 30 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días naturales desde su presentación. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas en un plazo máximo de 15 días naturales desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por los Centros Municipales de Mayores.	196	292	212	331

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 15 días naturales desde su presentación.	30'61	17'18	16,04	30
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales desde su presentación. Estándar 2017: 60	61'22	44'67	43,50	45
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. Estándar 2017: 30	30	49	41	35'2
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Estándar 2017: 100		73'88	83,49	95

Carta de Servicios de los Centros de Atención a la Infancia (CAI)



Fecha Aprobación: 5 de septiembre de 2013

Fecha Evaluación 2017: 23 de marzo de 2018

Los Centros de Atención a la Infancia (CAI) son los dispositivos de segundo nivel –Servicios de Atención Social Especializada– de la red de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid para la atención psicológica, social y educativa a menores de hasta 18 años, en situación de desprotección (riesgo o desamparo) y a sus familias, inscribiéndose sus funciones dentro de la red pública de protección de menores. Junto con los Servicios de Atención Social Primaria (Centros de Servicios Sociales), configuran la red de protección municipal de menores en la ciudad de Madrid.

Como Servicios Especializados integrados en la red Municipal de Servicios Sociales, sus **funciones** se encuadran en el marco del Programa de Atención a Menores y Familias del Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana, estando dichas funciones estrechamente relacionadas con las que se llevan a cabo desde los Servicios de Atención Social Primaria y, asimismo, con las desarrolladas desde los servicios de protección de la Comunidad de Madrid.

Los ocho CAI **contribuyen a** la detección de las situaciones de riesgo y desprotección de los menores que residen en el municipio de Madrid, y pretenden, en suma, garantizar el buen trato a los menores y

el fortalecimiento de las familias ofreciendo servicios de acompañamiento, supervisión y tratamiento especializado aplicando estrategias psicológicas, educativas y sociales.

Compromisos	Totales	12
Indicadores	Totales	28
	Indicadores Evaluados	26
	Cumplidos	19
Grado de cumplimiento (*)	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	73'08
Mejoras		2

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

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 01.- Los Centros de Atención a la Infancia facilitarán su accesibilidad a todas/os sus usuarias/os. Los CAI 1, 2 y 3 ofrecerán una atención continuada al público de 08:00 a 15:30 horas, de lunes a viernes. Los CAI 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 12 ofrecerán una atención al público de 08:00 a 15:00 horas y de 16:00 a 20:00 horas de lunes a jueves y de 08:00 a 15:00 horas los viernes.				
Porcentaje de actuaciones familiares en horario de 08:00 a 15:30horas en los Centros de Atención a la Infancia.	-	85'25	89'24	90'51
Porcentaje de actuaciones con familias en horario de 16:00 a 20:00 horas en los Centros de Atención a la Infancia. Estándar 2017: 15	14'75	19'42	6,92	 9'49
Compromiso 02.- Las instalaciones y equipamientos de los Centros de Atención a la Infancia serán adecuados a los servicios prestados, el 85% de los adultos valorarán su satisfacción con una puntuación igual o superior a 8 y el 75% de los menores valorarán su satisfacción con una puntuación igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10.				
Porcentaje de adultos que valora la satisfacción con las instalaciones y equipamiento de los Centros de Atención a la Infancia con una puntuación igual o superior a 8.	-	90	93,80	87'3
Satisfacción de los adultos con las instalaciones y equipamiento de los Centros de Atención a la Infancia. La media de las puntuaciones será igual o superior a 8. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	-	-	9	8'96
Porcentaje de menores que valora la satisfacción con las instalaciones y equipamiento, con una puntuación igual o superior a 7. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 03.- Todas las personas que acudan a los Centros de Atención a la Infancia serán atendidas con respeto y con un lenguaje claro y comprensible. Al menos el 85% de los adultos y de los menores valorará su satisfacción con una puntuación igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10.				
Porcentaje de adultos que valora la satisfacción con la atención recibida en los Centros de Atención a la Infancia, con una puntuación igual o superior a 7.	96	95'10	94,38	94'1
Porcentaje de menores que valora la satisfacción con la atención recibida en los Centros de Atención a la Infancia, con una puntuación igual o superior a 7.	95	94,80	88,49	88'8
Compromiso 04.- Todas las personas que acudan a los Centros de Atención a la Infancia serán atendidas con criterios profesionales y teniendo en cuenta sus circunstancias y necesidades personales. Al menos el 85% de los adultos y de los menores valorará su satisfacción con una puntuación igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10.				
Porcentaje de adultos que valora la profesionalidad de los técnicos con una puntuación igual o superior a 7 en los Centros de Atención a la Infancia.	94	91,94	94,04	93'01
Porcentaje de menores que valora la profesionalidad de los técnicos con una puntuación igual o superior a 7 en los Centros de Atención a la Infancia.	91	90,40	91,81	85'71
Compromiso 05.- La valoración inicial de la situación familiar, una vez recibida la demanda de atención, comenzará en el 95 % de los casos en 7 días naturales y en ningún caso en más de 15 días naturales.				
Porcentaje de familias atendidas en los Centros de Atención a la Infancia comienza en el plazo de 7 días naturales. Estándar 2017: 95	-	-	-	 92
Porcentaje de familias cuya valoración inicial por los Centros de Servicios Sociales comienza en el plazo de 15 días naturales.	-	-	-	100
Compromiso 06.- Las investigaciones preferentes se finalizarán, en el 90% de los casos, en un plazo de 10 días naturales y, en ningún caso, en más de 30 días naturales.				
Porcentaje de investigaciones preferentes por los Centros de Atención a la Infancia finalizadas en un plazo máximo de 10 días naturales. Estándar 2017: 90	-	-	-	 52
Porcentaje de investigaciones preferentes por los Centros de Atención a la Infancia en un plazo máximo de 30 días naturales.	-	-	-	100
Compromiso 07.- Las investigaciones urgentes se iniciarán el mismo día de su notificación y se finalizarán en un tiempo igual o inferior a siete días en el 100% de los casos.				

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Porcentaje de investigaciones urgentes iniciadas en el mismo día de su notificación en los Centros de Atención a la Infancia.	100	100	100	100
Porcentaje de investigaciones urgentes finalizadas en siete días en los Centros de Atención a la Infancia.	100	100	100	100

Compromiso 08.- La evaluación de la situación familiar, y en su caso de desprotección de menores, se realizará en un plazo máximo de 120 días naturales. Al menos en el 70% de los casos deberá realizarse en 90 días naturales desde el primer contacto presencial con la familia.

Porcentaje de familias cuya evaluación se realiza en el plazo máximo de 90 días naturales en los Centros de Atención a la Infancia. Estándar 2017: 70	65'55	80'10	42,52	 57'20
Porcentaje de familias cuya evaluación se realiza en el plazo máximo de 120 días naturales en los Centros de Atención a la Infancia. Estándar 2017: 100	-	28'78	56,31	 66'55

Compromiso 09.- A las familias que según la evaluación realizada precisen tratamiento especializado o acompañamiento y supervisión, se les asignará un equipo técnico según la necesidad detectada. Estos servicios se llevarán a cabo mediante sesiones individuales, familiares, grupales y coordinación con otras/otros profesionales, con al menos 25 actuaciones con las familias en el servicio de tratamiento y, al menos, 12 en el servicio de acompañamiento y supervisión. Compromiso eliminado Evaluación 2017

Actuaciones con las familias en tratamiento especializado en los Centros de Atención a la Infancia. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	15	21	20,61	-
Actuaciones con las familias por los Centros de Atención a la Infancia en acompañamiento y supervisión. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	-	-	-	-

Compromiso 09.- Se ofrecerá a los profesionales de la educación, de la salud y de las entidades sociales que trabajan con menores, al menos 30 acciones formativas anuales dirigidas a la prevención y detección de situaciones de desprotección de menores. Al menos el 80 % de las/los profesionales valorarán las acciones formativas con una puntuación igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10.

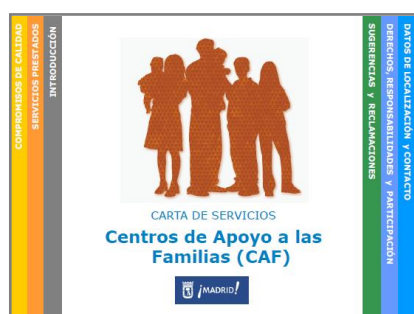
Acciones formativas para la prevención y la detección de situaciones de desprotección de menores dirigidas a profesionales.	3	33	30	34
Porcentaje de profesionales que valora la satisfacción de las acciones formativas de los Centros de Atención a la Infancia con una puntuación igual o superior a 7.	-	-	-	82

Compromiso 10.- Se realizará en todos los Centros de Atención a la Infancia al menos un grupo de apoyo a los acogimientos de menores en familia extensa, con una participación media de 15 personas. Al menos el 75% de

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
las/los participantes valorarán las actividades grupales con una puntuación igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Menores en acogimiento en familia extensa registrados en los Centros de Atención a la Infancia. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	100	100	100	100
Grupos de apoyo a los acogimientos de menores en familia extensa realizados en los Centros de Atención a la Infancia.	18	15	11	19
Personas participantes en los grupos de apoyo a los acogimientos de menores en familia extensa realizados en los Centros de Atención a la Infancia.	262	318	184	300
Centros de Atención a la Infancia que realizan al menos un grupo de apoyo a los acogimientos de menores en familia extensa. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Media de participantes por grupo de apoyo a los acogimientos de menores en familia extensa. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Porcentaje de participantes en los grupos de apoyo a los acogimientos de menores en familia extensa que valoran la satisfacción con la actividad grupal con una puntuación igual o superior a 7. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 11.- Se Recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas 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 en un plazo máximo de 30 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses; aumentando, con respecto al año anterior, las contestadas en 15 días naturales o menos desde su presentación. El tiempo medio de contestación será de 30 días o menos desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por los Centros de Atención a la Infancia.	15	24	7	16
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales desde su presentación.	80	45'83	25	81
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en los 15 días naturales siguientes a su presentación.	46'67	20'83	0	25

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. Estándar 2017: 100	19	52	55	32
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de tres meses.	-	87'50	71,43	100

Carta de Servicios de los Centros de Apoyo a las Familias (CAF)



Fecha Aprobación: 23 de enero de 2014
 Fecha Evaluación 2017 : 2 de abril de 2018
 Certificación AENOR: 1 de febrero de 2018

Los Centros de Apoyo a las Familias (CAF) **son** dispositivos municipales de carácter público, polivalente y especializado que ofrecen un espacio de apoyo a las familias, para ayudarles a llevar a cabo sus funciones parentales y afrontar las dificultades que surgen en el desempeño de las mismas y de prevención de otros conflictos en el ámbito familiar.

Los CAF ofrecen sus servicios a todas las familias de la ciudad de Madrid, independientemente de sus características y situación, así como a parejas en proyecto de constitución de nuevas familias.

Los **servicios prestados en los CAF** son: ■ Información a familias y profesionales. ■ Orientación social. ■ Asesoramiento jurídico en materia de familia. ■ Atención psicológica ante las dificultades en el ámbito de las relaciones familiares. ■ Atención y prevención de las relaciones de violencia en el ámbito familiar. ■ Mediación familiar. ■ Espacio de relación para familias con niños de 0 a 3 años. ■ Formación a familias. ■ Participación comunitaria (colaborar con la red social). ■ Bancos del tiempo (redes de ayuda y apoyo mutuo entre ciudadanos, de intercambio de servicios, cuya unidad de valor es la hora).

Compromisos	Totales	11
Indicadores	Totales	21
	Indicadores Evaluados	21
	Cumplidos	17
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	80'95

Mejoras

3

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

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 01.- Atender a las familias con trato correcto, lenguaje claro, empatía y equidad, de forma que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con el trato recibido sea igual o superior a 9 sobre una escala de 0 a 10.				
Satisfacción de los usuarios con el trato recibido en los CAF.	9'40	9'51	8,90	9'38
Compromiso 02.- Atender a las familias de modo personalizado, con objeto de satisfacer adecuadamente sus necesidades de apoyo y atención familiar, de forma que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida sea igual o superior a 9 sobre una escala de 0 a 10.				
Satisfacción con el apoyo profesional recibido en los CAF.	9'30	9'43	8'64	9'30
Satisfacción con la adecuación de la respuesta ofrecida a sus necesidades en los CAF.	9'20	9'25	8'79	9'17
Compromiso 03.- Iniciar el proceso de atención a las familias, adaptándose a las posibilidades horarias de las mismas, de manera que el 80 % sean atendidas en un plazo igual o inferior a 20 días naturales y en no más de 30 días naturales, y de modo que el 85 % de las familias califiquen el tiempo de espera transcurrido entre el primer contacto con el CAF y la primera cita entre muy breve, breve y adecuado.				
Porcentaje de familias satisfechas con el tiempo transcurrido entre el primer contacto y la primera cita con el CAF.	-	95	86	90'91
Porcentaje de familias atendidas en los CAF en 20 días naturales. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Porcentaje de familias atendidas en los CAF en 14 días naturales. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017. Estándar 2017: 80	-	-	-	 68'84
Porcentaje de familias atendidas en los CAF en 30 días naturales. Estándar 2017: 100	-	-	-	 96'15
Compromiso 04.-. Ofrecer un horario amplio, de mañana y tarde, de lunes a viernes, para facilitar la asistencia de las familias, de forma que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con el horario ofrecido, sea igual o superior a 8'5 sobre una escala de 0 a 10.				
Satisfacción con el horario de atención de los CAF.	8'89	9	7,30	9'03
Compromiso 05.- Contar con instalaciones y equipamientos adecuados para los servicios que prestan los CAF y disponer de los elementos materiales y tecnológicos necesarios, de forma que la valoración media de la satisfacción de los usuarios respecto a las instalaciones y equipamientos, sea igual o superior a 8'5 una escala de 0 a 10.				

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Satisfacción con las instalaciones y equipamientos de los CAF.	9'20	9'13	7,36	8'99
Compromiso 06.- Todos los centros estarán adecuadamente identificados, mediante un cartel visible y comprensible en la fachada exterior, en el que figure la denominación de Centro de Apoyo a las Familias (CAF) y el número que le corresponda.				
Porcentaje de CAF adecuadamente identificados.	85'71	100	100	100
Compromiso 07.- Compromiso 7 Difundir los servicios y las actividades programadas por los CAF a la población general y a profesionales de otros recursos mediante diversos medios: a través de la web municipal, folletos, participación en iniciativas y redes comunitarias, sesiones informativas, etc..., realizando como mínimo 50 actividades de difusión al año. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Acciones realizadas para la difusión de los CAF.	40	64	64	125
Compromiso 08.- Participar en actividades organizadas por la red social de su zona de influencia, realizar acciones en el entorno comunitario, y promover la participación de las familias, realizando como mínimo anualmente 100 coordinaciones, 50 acciones externas y 15 actuaciones para la participación de las familias.				
Reuniones de profesionales de los CAF con Foros y Plataformas. Indicador <u>modificado</u> Evaluación 2017	30	195	103	293
Actuaciones de los profesionales en acciones promovidas por Foros y Plataformas. Indicador <u>modificado</u> Evaluación 2017	35	68	51	113
Acciones comunitarias promovidas por los CAF para la participación de las familias. Indicador <u>modificado</u> Evaluación 2017	15	17	16	27
Compromiso 09.- Ofrecer a las familias al menos 300 acciones formativas y que la valoración media de la satisfacción de los usuarios sobre su utilidad, sea igual o superior a 8 sobre una escala de 0 a 10.				
Acciones formativas realizadas en los CAF.	-	-	-	364
Satisfacción con la utilidad de las acciones formativas en los CAF.	-	-	-	8'65
Compromiso 10.- Realizar al menos 500 intercambios de servicios anuales, cuya unidad de valor es la hora, a través de los Bancos del Tiempo de los siete CAF. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Intercambios de servicios realizados en los CAF.	-	-	-	975
Compromiso 11.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, 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 70% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 30 días naturales desde su presentación y en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días naturales o menos desde su presentación. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas en un plazo máximo de 15 días naturales de su				

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por los CAF.	-	10	21	4
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales desde su presentación. Estándar 2017: 70	-	100	95	 25
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses.	-	100	72,73	100
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días naturales siguientes a su presentación.	100	85	0	0
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. Estándar 2017: 30	7	8	50	 55

Carta de Servicios de Educación Social



Fecha Aprobación: 18 de junio de 2014

Fecha Evaluación 2017: 20 de marzo de 2018

Certificación AENOR: 29 de diciembre de 2016

El Ayuntamiento de Madrid tiene, entre sus competencias, la prevención y atención de las situaciones de riesgo leve, moderado y grave que afectan a los menores del municipio, así como la reintegración familiar de los que tienen alguna medida de protección por situaciones de desamparo. Para ello, dispone de diferentes servicios y recursos entre los que se encuentra el Servicio de Educación Social.

Los **servicios prestados son**: ■ Atención a las familias en su domicilio para superar las dificultades de la vida familiar ■ Acompañamiento a las familias a recursos para promover su autonomía. ■ Atención en grupos socioeducativos para mejorar sus competencias personales ■ Atención a los menores en su entorno cotidiano (calles, plazas, parques, centros educativos,...) para prevenir situaciones de riesgo social.

Compromisos	Totales	12
Indicadores	Totales	19
	Indicadores Evaluados	19
	Cumplidos	19
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	100
Mejoras		3

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

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
------------------------	------	------	------	------

Compromiso 01.- El servicio de Educación Social comenzará a prestarse en un plazo máximo de 15 días desde su valoración por parte de los Servicios Sociales Municipales.

Porcentaje de familias atendidas cuya prestación se inicia en un plazo máximo de 15 días desde la valoración de los Servicios Sociales.	97'11	96'50	99	99'6
Familias dadas de alta en el Servicio de Educación Social. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-

Compromiso 02.- La primera evaluación de la intervención socioeducativa diseñada con la participación de la familia, estará finalizada en el plazo máximo de 4 meses desde la orden de alta en el servicio de Educación Social.

Porcentaje de informes de 1ª evaluación realizados en el plazo máximo de 4 meses desde la orden de alta del Servicio de Educación Social.	-	95	98	99
---	---	----	----	----

Compromiso 03.- El Servicio de Educación Social, se prestará en todos los distritos en horario tanto de mañana como de tarde, adecuándolo a las necesidades de las personas usuarias. La satisfacción con el horario será de 9 en una escala de 0 a 10.

Distritos en los que el Servicio de Educación Social se presta en horario de mañana y tarde.	21	100	100	100
Satisfacción de los usuarios con el horario en el que se les ha prestado el servicio.	-	-	9,70	9'7

Compromiso 04.- Se garantizará la atención a los menores fuera de su horario formativo.

Porcentaje de menores que son atendidos fuera de su horario de formación en el Servicio de Educación Social.	100	100	100	100
--	-----	-----	-----	-----

Menores atendidos en el Servicio de Educación Social. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 05.- Se prestará atención en su domicilio al 95 % de las familias que hayan aceptado esta modalidad de intervención.				
Porcentaje de familias dadas de alta en el Servicio de Educación Social que hayan aceptado la atención en el domicilio.	-	-	53	97'6
Compromiso 06.- Se pondrá especial atención en garantizar el derecho de los niños y niñas a ser escuchados y a que sus opiniones sean tenidas en cuenta, debiendo quedar éstas recogidas en todos los planes de trabajo familiar y en los cuestionarios de satisfacción. El 95 % de los planes de trabajo de familias con menores recogerán sus opiniones. La satisfacción de las niñas y los niños con ser escuchados será de 9 en una escala de 0 a 10				
Porcentaje de planes de trabajo del Servicio de Educación Social que recogen la opinión de niños y niñas.	100	77'20	89,20	97'7
Satisfacción de los niños y niñas con el cumplimiento de su derecho a ser escuchados y a que se tenga en cuenta su opinión.	-	-	9,70	9'7
Compromiso 07.- La atención a las personas usuarias se hará utilizando un lenguaje claro y comprensible, ofreciéndoles un trato respetuoso y amable, de manera que la valoración media de la satisfacción con la atención recibida sea igual o superior a 9 en una escala de 0 a 10.				
Satisfacción con el lenguaje utilizado en el Servicio de Educación Social	9'35	9'20	9,70	9'8
Satisfacción con el trato recibido en el Servicio de Educación Social.	9'60	9'20	9,80	9'8
Compromiso 08.- Se garantizará que las/os profesionales del Servicio de Educación Social cuenten con la titulación universitaria y capacitación exigida para el desempeño de sus funciones en la materia objeto de su intervención y con una experiencia de 3 años en intervención con menores.				
Porcentaje de profesionales que cuenten con titulación universitaria y tres años de experiencia en intervención con menores.	100	100	100	100
Compromiso 09.- La atención a las personas en intervención familiar se realizará de forma adecuada, con objeto de satisfacer sus necesidades de apoyo y atención, de manera que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida sea igual o superior a 7 sobre una escala de 0 a 10.				
Satisfacción de las personas usuarias con el servicio de atención familiar recibida por el Servicio de Educación Social.	8'29	8'50	9,40	9'5
Compromiso 10.- La atención a las personas participantes en los proyectos grupales se realizará de forma adecuada, con objeto de satisfacer sus necesidades socioeducativas, de manera que la valoración media de la satisfacción con la atención recibida sea igual o superior a 8,8 sobre una escala de 0 a 10. Además la satisfacción menor o igual a 5 no superará el 10%. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				

Satisfacción de los adultos con el servicio de atención en grupos socioeducativos del Servicio de Educación social.	-	8'70	9'30	9'3
Porcentaje de las personas adultas con atención recibida en grupos socioeducativos con una satisfacción menor o igual a 5. Indicador nuevo Evaluación 2017	-	-	-	-

Compromiso 11.- La atención a los niños y adolescentes participantes en los proyectos grupales se realizará de forma adecuada, de manera que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida sea igual o superior a 7 sobre una escala de 0 a 10. Además la satisfacción menor o igual a 5 no superará el 15%.

Compromiso modificado Evaluación 2017

Satisfacción de los niños y adolescentes con el servicio de atención en grupos socioeducativos del Servicio de Educación Social.	-	9,30	8,80	8'3
Porcentaje de niñas, niños y adolescentes con atención en grupos socioeducativos con una satisfacción menor o igual a 5. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-

Compromiso 12.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas 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. El 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo menor o igual a 30 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses; aumentando, con respecto al año anterior, las contestadas en 15 días naturales o menos desde su presentación. El tiempo medio de contestación será de 30 días o menos desde su presentación.

Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por los Servicios de Educación Social.	-	5	2	0
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días naturales siguientes a su presentación.	-	100	0	-
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales desde su presentación.	-	100	0	-
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	-	15	-	-
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses.	-	100	50	-

Carta de Servicios de Juventud



Fecha Aprobación: 22 de abril de 2015

Fecha evaluación 2018: 9 de marzo de 2018

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

Compromisos	Totales	
Indicadores	Totales	
	Indicadores Evaluados	
	Cumplidos	
Grado de cumplimiento	$(\text{Total indicadores cumplidos} / \text{total indicadores evaluados}) \times 100$	
Mejoras		

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

Compromisos / Indicadores	2014	2015	2016	2017
Compromiso 01.- Garantizar que de todos los programas y actividades motivo de esta Carta se tendrá información actualizada, para ello se revisará semanalmente y se harán al menos 40 actuaciones al mes, en los canales de				

Compromisos / Indicadores	2014	2015	2016	2017
información, la web, el blog y las redes sociales.				
Actualizaciones en los canales de información mensual por los Servicios de Juventud.	-	20	20	53
Canales de información utilizados por los Servicios de Juventud.	-	3	3	3
Compromiso 02.- Prestar desde la red municipal de información juvenil un servicio eficaz, suministrando información correcta y actualizada y ofreciendo una orientación adecuada desde la primera vez que se solicite, de forma que la media del grado de satisfacción global con el servicio de información juvenil sea de 7 sobre 10 en la encuesta de valoración. Si no se dispone de la información en el momento, esta se proporcionará en los 2 días hábiles siguientes, por el medio solicitado.				
Valoración global de la satisfacción con el servicio de información juvenil.	-	8'94	7	7
Porcentaje de información proporcionada en dos días hábiles o menos por el servicio de información juvenil.	-	100	100	 98
Compromiso 03.- Ofrecer información personalizada y a través del boletín electrónico bimensual sobre Europa y sus distintos programas. Se editan al menos 6 boletines electrónicos anuales y se realizarán anualmente, al menos, 65 actividades entre jornadas, seminarios y talleres.				
Boletines electrónicos anuales editados de los Servicios de Juventud	-	6	6	12
Actividades anuales realizadas de los Servicios de Juventud.	-	46	49	68
Compromiso 04.- Garantizar en los Centros Juveniles una programación anual diversificada y con participación de la juventud en la que, se contemplan actividades de carácter educativo, cultural, preventivo, sanitario y lúdico cuyo volumen anual será de, al menos, 35 modalidades diferentes en sus actividades y, al menos, de 550 actividades. La satisfacción con la programación de las actividades anuales en los Centros Juveniles será de una media de 8 o más, en una escala de 0 a 10. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Actividades programadas en los Centros Juveniles.	-	573	509	603
Modalidades de las actividades programadas en los Centros Juveniles.	-	21	22	32
Satisfacción con las actividades de los Centros Juveniles.	-	8,86	8,87	8
Compromiso 05.- Ofrecer actividades diversas en el programa QuedaT.com. La última semana de cada mes se publicara en el blog la programación de cada sede. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Tipologías de talleres de los servicios de Juventud. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	-	8	8	8
Talleres al año de los Servicios de Juventud.	-	1.440	1.440	484

Compromisos / Indicadores	2014	2015	2016	2017
Porcentaje de publicaciones realizadas en plazo. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 06.- Garantizar el desarrollo de al menos 4 festivales y/o lanzaderas de promoción de la creación artística de forma anual y promoción y exposición de obras en al menos 5 ediciones.				
Festivales y/o lanzaderas de promoción.	-	6	4	4
Exposiciones anuales de los Servicios de Juventud.	-	9	14	13
Compromiso 07.- Promover la realización de prácticas laborales del Programa Red Xarxa FP, de forma que el grado de satisfacción de los alumnos enviados y recibidos sea de una media de 7 o más en una escala de 0 a 10.				
Alumnos que realizan el programa Red Xarxa FP de los Servicios de Juventud. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2016	-	-	-	-
Satisfacción del alumnado enviado y recibido Red Xarxa FP de los Servicios de Juventud.	-	-	7	7
Alumnos que realizan el programa Red Xarxa FP de los Servicios de Juventud.	-	0	-	4
Compromiso 08.- Ofrecer una programación variada en las campañas de primavera, verano y otoño con al menos 45 cursos diferentes, ofertando al menos 2.000 plazas. La satisfacción con los cursos de estas campañas será de una media de 8 o más en una escala de 0 a 10.				
Cursos diferentes de los Servicios de Juventud.	-	33	35	45
Plazas ofertadas de los Servicios de Juventud.	-	2324	2577	2.423
Satisfacción con los cursos en general de las campañas de los Servicios de Juventud.	-	8'57	8'56	8'84
Compromiso 09.- Ofrecer una convocatoria pública anual de subvenciones a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos de actividades juveniles. Se garantiza la información y el asesoramiento en dicha convocatoria de forma telefónica, telemática y presencialmente a demanda de las entidades.				
Convocatoria de subvenciones al año de los Servicios de Juventud	-	-	-	1
Compromiso 10.- 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 100% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestan en un plazo máximo de 45 días naturales desde su presentación, aumentando, con respecto al año anterior, las contestadas en 20 días naturales o menos desde su presentación.				

Compromisos / Indicadores	2014	2015	2016	2017
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados a la juventud.	-	39	28	37
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 45 días naturales desde su presentación.	-	63'16	55,56	78'38
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses.	-	100	96,43	
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 20 días naturales siguientes a su presentación.	-	65,79	10,71	40'54
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	-	15	37	29

■ Cultura

En el Área de Acción “Cultura” se han aprobado por la Junta de Gobierno tres Cartas de Servicios:



Carta de Servicios de la Red de Bibliotecas Públicas Municipales

Fecha Aprobación: 16 de abril de 2009

Fecha Evaluación 2017: 12 de abril de 2018

Fecha Certificación AENOR: 15 de enero de 2016

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

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

Indicadores	Totales	16
	Indicadores Evaluados	29

	Cumplidos	28
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	96,55
Mejoras		4

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

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
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 las personas usuarias con el horario de servicio sea, como mínimo, de 8 puntos en una escala de 1 a 10.				
Porcentaje de Bibliotecas abiertas al público todos los meses del año.	90,10	96,77	96,27	96,13
Media de horas de apertura de todas las Bibliotecas de la Red.	12,30	12,30	11,50	12,50
Satisfacción de las personas usuarias con el tiempo y horario de apertura de Bibliotecas.	8'53	8,57	8,33	8,35
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 de las personas usuarias debe alcanzar una puntuación media como mínimo de 7, en una escala del 0 al 10. Además, la satisfacción global de la ciudadanía de Madrid será como mínimo de un 6 en una escala de 0 a 10.				
Satisfacción de las personas usuarias con las instalaciones de las Bibliotecas Públicas Municipales	7,88	7,88	7,84	8
Satisfacción global de la ciudadanía de Madrid con los servicios y equipamientos de la Red de Bibliotecas.	-	6,60	6,60	6,90
Compromiso 3.- Disponer de al menos 70 puestos de lectura en cada Biblioteca.				
Porcentaje de Bibliotecas que cuentan con 70 puestos de lectura o más.	-	31	31	100
Compromiso 04.- Atender al público de forma personalizada con atención y respeto, utilizando un lenguaje claro y comprensible. La valoración media de la satisfacción de las personas usuarias con el trato en la Red de Bibliotecas será como mínimo de 8, en una escala de 0 a 10; el número de quejas y reclamaciones anuales relativas al trato recibido será inferior a 50.				
Satisfacción de las personas usuarias con el trato recibido en la Red de Bibliotecas.	9,23	9,09	9,09	9,13

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Quejas y reclamaciones relativas al trato recibido.	13	19	34	12
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, como mínimo, de un 7,5 en una escala de 0 a 10.				
Satisfacción de las personas usuarias con estado de ordenación del fondo de las Bibliotecas.	8,48	8,38	8,42	8,36
Compromiso 07.- Mantener la colección de materiales y fondos bibliográficos actualizados, renovándolos anualmente en al menos un 3% en toda la Red de Bibliotecas de forma que la colección bibliográfica cuente con al menos 1.300.000 ejemplares. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Porcentaje de fondos incorporados a la colección de las Bibliotecas.	4,94	5	4,98	7,16
Fondos bibliográficos existentes en toda la Red de Bibliotecas. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	150.540
Compromiso 08.- Mantener una colección actualizada de prensa y revistas de no menos de 45 títulos por Biblioteca, de forma que en el momento de apertura de las Bibliotecas de, al menos, 6 títulos de prensa diaria en cada centro, con un espacio habilitado de hemeroteca en todas las Bibliotecas de la Red. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Publicaciones periódicas en Bibliotecas.	47	51	48	63
Ejemplares de prensa diaria disponibles en el momento de apertura en la Red de Bibliotecas.	8	8	8	8
Compromiso 09.- Realizar el carné de la biblioteca, nuevo o duplicado, de usuario mediante un trámite sencillo y rápido, de manera que el grado de satisfacción de los/as usuarios/as con este procedimiento sea, como mínimo, de 8 en una escala de 0 a 10.				
Satisfacción de las personas usuarias con el procedimiento de realización de los carnets.	9,20	8,98	9,04	9,03
Altas de carnets de las Bibliotecas Públicas Municipales.	56.023	60.534	38.404	52.871
Compromiso 10.- Ofrecer un acceso ágil al servicio de préstamo, de forma que la valoración media de las personas usuarias relativa al tiempo de espera en ser atendidas sea, como mínimo, de 8,5 en una escala de 0 a 10.				
Satisfacción de las personas usuarias con el tiempo de espera para ser atendidas en el servicio de préstamo de las Bibliotecas.	9'06	8,97	9,11	9,11
Compromiso 11.- Resolver de forma inmediata las consultas generales y bibliográficas, de modo que la valoración				

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
media otorgada por las personas usuarias a las respuestas recibidas sea de, al menos 8 puntos en una escala de 0 a 10 y que el número anual de quejas y reclamaciones sobre este servicio sea inferior a 25.				
Satisfacción de las personas usuarias del Servicio de Información general y bibliográfica.	8'58	8,42	8,50	8,59
Quejas y reclamaciones con el Servicio de Información general y bibliográfica.	2	0	6	2
Compromiso 12.- Programar anualmente de forma continua más de 5.000 actividades de difusión y animación a la lectura, y de formación de personas usuarias, dirigidas a los distintos grupos de edad en toda la Red de Bibliotecas, para que las personas usuarias conozcan y puedan utilizar sus recursos. Entre las actividades de animación a la lectura se realizarán: cuentacuentos, talleres, clubes de lectura, coloquios, charlas con escritores, cursos y exposiciones. La satisfacción de las personas usuarias con estas actividades será como mínimo de 7 en una escala de 0 a 10.				
Actividades realizadas en las bibliotecas públicas municipales.	5.945	7.510	8.406	9.483
Satisfacción de las personas usuarias con las actividades de animación lectora.	-	-	8,23	8,45
Compromiso 13.- La página web, las redes sociales y la aplicación móvil de las Bibliotecas Públicas Municipales ofrecerá información actualizada y de interés, de forma que la satisfacción de las personas usuarias sea de una media de 7 en una escala de 0 a 10.				
Satisfacción media de las personas usuarias con la página web, las redes sociales y la aplicación móvil de Bibliotecas Públicas.	-	-	7,12	8,11
Compromiso 14.- Todas las Bibliotecas ofrecerán un servicio de terminales para la navegación en Internet y conexión WiFi. La satisfacción media de las personas usuarias con estos servicios será de un 7 en una escala de 0 a 10.				
Bibliotecas con conexión WiFi y terminales de acceso a internet. Para 2017 este indicador se pasa de porcentaje a número	Porcentaje 100	Porcentaje 100	Porcentaje 100	Número 32
Satisfacción media de las personas usuarias con el servicio de terminales para la navegación en Internet y con la conexión wifi.	7'22	6,87	7,44	7,31
Compromiso 15.- Elaborar en toda la Red de Bibliotecas más de 40 guías informativas para dar a conocer a las personas usuarias las novedades adquiridas, autores destacados, temas de interés y recomendaciones de lectura.				
Guías informativas elaboradas en toda la Red de Bibliotecas.	213	50	80	50
Compromiso 16.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía				

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
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. Se contestarán al menos el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 30 días hábiles desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses; aumentando, con respecto al año anterior, las contestadas en 15 días hábiles o menos desde su presentación. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por las Bibliotecas Públicas Municipales. Indicador <u>modificado</u> Evaluación 2017	471	586	547	476
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días hábiles desde su presentación.	82,23	83,05	42,30	87
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Estándar 2017: 100		100	89,03	 98
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	57,17	36,64	17,92	71
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	19	18,51	39	17

Carta de Servicios de Actividades Socioculturales de los Distritos



Fecha Aprobación: 17 de marzo de 2011

Fecha Evaluación 2016: está propuesta su revocación

El Ayuntamiento de Madrid cuenta con una importante infraestructura de equipamientos culturales gestionados por los Distritos - centros culturales y socioculturales, principalmente, y también salas de exposición, salas de estudio y lectura, etc.-

desde los que se presta una amplia y variada oferta de **actividades y servicios** que da respuesta a las demandas y necesidades de ocio y cultura de los barrios, atendiendo a la gran diversidad social y cultural de cada uno de ellos.

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

En la Carta de Servicios de Actividades Socioculturales de los Distritos se establecen 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.

Esta Carta de Servicios se aprobó el 17 de marzo de 2011. En 2016 no se evaluó y en 2017 se planteó su posible revocación pero no llegó a proponerse. Al realizarse en el primer trimestre de 2018 la Evaluación 2017 de las Cartas de Servicios, el Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto se plantea: ■ comunicar la propuesta de revocación de la Carta de Servicios de Actividades Socioculturales de los Distritos a las Áreas implicadas en su coordinación y gestión: el Área de Gobierno de Cultura y Deportes y el Área de Gobierno de Coordinación Territorial y Cooperación Público-Social; y ■ proceder en ese sentido salvo que alguna de ellas asuma de forma explícita su coordinación y gestión.

Sin embargo paralelamente al proceso de evaluación 2017 de las Cartas de Servicios, la **Inspección General de Servicios** elabora su Plan de actuación para el año 2018, que se eleva a Junta de Gobierno de 5 de abril. En dicho Plan de Actuación se incorporan dos actuaciones relevantes en relación a las actividades socioculturales de los Distritos, un estudio de organización de los Centros Culturales de Distrito y un estudio de evaluación para la identificación de Auditorías sobre cumplimiento de compromisos de las cartas de servicios. Dada la situación de la Carta de Servicios de las Actividades Socioculturales de los Distritos la Dirección General de Transparencia, Administración Electrónica y Calidad plantea a la Inspección General de Servicios aprovechar estas actuaciones para decidir la revocación o el relanzamiento de la Carta dado su valor como instrumento de calidad mejora y coordinación.

Carta de Servicios de la Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal



Fecha Aprobación: 29 de abril de 2015

Fecha Evaluación 2017: 2 de marzo de 2018

Certificación AENOR: 29 de diciembre de 2016

El Ayuntamiento de Madrid, en el marco de su política cultural ha desplegado a lo largo de su historia, diversos recursos para favorecer el acceso a la cultura con instalaciones próximas, de calidad y con una oferta al alcance de toda la ciudadanía.

Esta Carta de Servicios hace referencia a tres instituciones culturales de primer orden que tienen su origen a finales del siglo XIX y principios del XX y que constituyen un importante activo que debe ser puesto a disposición de la ciudadanía en las mejores condiciones de calidad. Estas instituciones son la **Biblioteca Histórica Municipal**, la **Biblioteca Musical Víctor Espinós** y la **Hemeroteca Municipal** cuyo fin último es acrecentar, conservar y difundir el patrimonio bibliográfico y documental del Ayuntamiento de Madrid, así como garantizar el acceso de toda la ciudadanía a sus servicios.

En la Carta de Servicios de la **Biblioteca Histórica Municipal**, la **Biblioteca Musical Víctor Espinós** y la **Hemeroteca Municipal** se establecieron los siguientes **servicios**: ■ información general y especializada; ■ consulta de sus fondos; ■ préstamo de fondos para exposiciones; ■ reproducción de documentos; ■ préstamo de fondos a domicilio (monografías, partituras y audiovisuales...); ■ actividades culturales (visitas guiadas/temáticas, formación, charlas, conferencias y talleres, conciertos, exposiciones); y publicaciones. Se ofrecen además **servicios en línea** (catálogo, consulta de fondos digitalizados, consulta e información bibliográfica, solicitud de reproducción de documentos, petición anticipada de fondos) y **servicios complementarios** (infraestructura para uso de ordenadores portátiles, conexión wifi, puestos de acceso a internet, mesas adaptadas para usuarios/os con movilidad reducida, salas de uso polivalente para talleres, cursos, conciertos o charlas y taquillas).

La **Biblioteca Musical Víctor Espinós** ofrece también servicios específicos de préstamo de fondos (monografías, partituras y audiovisuales...), préstamo de instrumentos musicales, cabinas de ensayo con piano y otros instrumentos y audiciones y conciertos.

Compromisos	Totales	17
Indicadores	Totales	35
	Indicadores Evaluados	35
	Cumplidos	30

Grado de cumplimiento (*)	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	85'71
Mejoras		1

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

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 01.- Mantener actualizada la información de la web incluyendo todas las novedades y efectuando revisiones periódicas de toda la información, de manera que el grado de satisfacción de los/las usuarios/as con los contenidos de la web sea superior a 7 en una escala de 0 a 10 y el número de reclamaciones sobre el servicio web no supere las 3 anuales en el conjunto de las tres instituciones.				
Satisfacción de las/los usuarias/os con los contenidos de la web.	-	-	7,70	7'3
Sugerencias y reclamaciones sobre el servicio web.	-	-	-	0
Compromiso 02.- Atender todas las consultas de información general siempre de forma inmediata y las de información especializada en el plazo máximo de 3 días hábiles; de manera que la satisfacción con la información recibida sea superior a 7 en una escala de 0 a 10.				
Porcentaje de consultas de información especializada atendidas en menos de 3 días hábiles.	-	-	-	100
Satisfacción de las/los usuarias/os con la información recibida.	-	-	7,70	8'7
Compromiso 03.- Responder las consultas recibidas en la Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal por correo electrónico y ordinario en un tiempo máximo de 3 días hábiles.				
Porcentaje de consultas respondidas en un máximo de 3 días hábiles. Estándar 2017:100	99,67	99	-	 98'9
Compromiso 04.- Incrementar progresivamente el porcentaje de fondos incluidos en el catálogo en línea (OPAC) de modo que cada año se actualicen, modifiquen e incorporen al catálogo al menos un 2% en el conjunto de las tres instituciones. En todo caso, se catalogará el 70% de los fondos adquiridos por compra y recibidos en el año en curso.				
Porcentaje de fondos actualizados del catálogo en línea (OPAC).	-	4,36	6,81	6
Porcentaje de nuevos fondos catalogados adquiridos por compra y recibidos en el año en curso.	-	66,89	64,42	83'3
Compromiso 05.- Atender las solicitudes de reproducción de fondos de la Biblioteca Histórica Municipal, Biblioteca Musical Víctor Espinós y Hemeroteca Municipal en un plazo máximo de 15 días hábiles, desde la recepción del pago. El grado de satisfacción de los usuarios con el servicio será igual o superior a 7, en escala de 0 a 10.				

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Satisfacción de las/los usuarias/os en relación con el servicio de reprografía.	-	8,10	8,31	7'8
Porcentaje de solicitudes de reprografía atendidas en un máximo de 15 días hábiles.	-	100	100	100
Compromiso 6.- Incrementar el número de páginas digitalizadas y publicados por la Biblioteca Digital Memoria de Madrid en www.memoriademadrid.es al menos un 5% anual respecto al año anterior en el conjunto de la Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal, con el fin de mejorar la conservación y la difusión de los fondos.				
Incremento de las páginas digitalizadas con respecto al año anterior. Estándar 2017: 5	-	-	7,19	 0'23
Compromiso 07.- Ofrecer una programación de actividades culturales de difusión (visitas guiadas, exposiciones, conferencias, coloquios, talleres, conciertos, presentaciones, etc.) que sea igual o superior a 250 al año en el conjunto de las tres instituciones, y que el grado de satisfacción de las/los usuarias/os sea igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10.				
Actividades programadas al año.	-	233	383	429
Satisfacción de las/los usuarias/os respecto a las actividades culturales de difusión.	-	8,78	8,79	8'5
Compromiso 08.- Ofrecer instalaciones confortables y equipamientos adecuados al servicio que se presta, de manera que el grado de satisfacción con las instalaciones de la Biblioteca Histórica Municipal, Biblioteca Musical Víctor Espinós y Hemeroteca Municipal sea igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10 y el número de sugerencias y reclamaciones sea igual o menor de 20 anuales en el conjunto de las tres instituciones.				
Satisfacción de las/los usuarias/os con las instalaciones y equipamientos.	-	8,63	8,83	8'6
Sugerencias y reclamaciones relativas a las instalaciones y equipamientos.	-	16	33,33	1
Compromiso 09.- Ofrecer un servicio de conexión wifi de calidad en la Hemeroteca Municipal de manera que el grado de satisfacción con el servicio sea igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10 y el número anual de sugerencias y reclamaciones relativas a conexión wifi sea igual o menor a 3 anuales.				
Satisfacción de las/los usuarias/os con el servicio wifi en la Hemeroteca Municipal. Estándar 2017:7	-	4,76	6,09	 6'9
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones referidas al servicio wifi en la Hemeroteca Municipal.	-	0	0	0
Compromiso 10.- Atender a los/as usuarios/as de la Biblioteca Histórica Municipal, Biblioteca Musical Víctor Espinós y Hemeroteca Municipal de manera personalizada, respetuosa y cordial de manera que el grado de				

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
satisfacción con el trato recibido sea igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10 y el número de sugerencias y reclamaciones sea igual o menor de 6 en conjunto de las tres instituciones.				
Satisfacción de las/los usuarias/os con el trato recibido.	-	9,17	9,29	9'1
Sugerencias y reclamaciones referidas al trato recibido.	-	0,33	16,67	0
Compromiso 11.- Atender de manera ágil a las/os usuarias/os del servicio de préstamo de la Biblioteca Musical Víctor Espinós para documentos en libre acceso, de manera que la satisfacción con la atención del servicio sea igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10. Además, las sugerencias o reclamaciones de las/os usuarias/os en esta materia sean inferiores a 3 al año.				
Satisfacción de las/os usuarias/os de la Biblioteca Musical Víctor Espinós con la atención del servicio de préstamo para documentos en libre acceso.	-	-	9,40	8'5
Sugerencias y reclamaciones recibidas anualmente en la Biblioteca Musical Víctor Espinós sobre la atención del servicio de préstamo en libre acceso.	-	-	100	0
Compromiso 12.- Mantener organizada y ordenada la colección de la Biblioteca Musical Víctor Espinós de manera que el grado de satisfacción de los usuarios/as sea igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10 y que el número de sugerencias y reclamaciones sea inferior a 3 al año en esta materia.				
Satisfacción de las/los usuarias/os de la Biblioteca Musical Víctor Espinós con la organización y el orden de la colección.	-	7,81	8,16	8'1
Sugerencias y reclamaciones recibidas anualmente en la Biblioteca Musical Víctor Espinós sobre el orden y organización de la colección	-	0	0	1
Compromiso 13.- Renovar anualmente, mediante nuevas adquisiciones, el fondo de préstamo de libros, partituras, etc. de la Biblioteca Musical Víctor Espinós, al menos un 1% sobre el total del fondo existente para este servicio.				
Porcentaje de renovación de la colección de préstamo de libros, partituras, etc. de la Biblioteca Musical Víctor Espinós.	-	0,74	1,40	1
Compromiso 14.- Cursar las solicitudes de préstamo de instrumentos musicales en la Biblioteca Musical Víctor Espinós en un plazo máximo de 5 días hábiles. La satisfacción con este servicio será igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Porcentaje de solicitudes de préstamo de instrumentos musicales atendidas en un máximo de 5 días hábiles en la Biblioteca Musical Víctor Espinós.	-	100	100	100

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Porcentaje de solicitudes de renovación de instrumentos musicales atendidas en un máximo de 2 días hábiles en la Biblioteca Musical Víctor Espinós. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	-	100	100	-
Satisfacción de los usuarios/as de la Biblioteca Musical Víctor Espinós con el servicio de préstamo de Instrumentos. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-

Compromiso 15.- Mantener en buen estado los instrumentos musicales para préstamo de la Biblioteca Musical Víctor Espinós, de manera que estén disponibles el 90%, e incrementar en un 1 % anual, el número de instrumentos musicales prestables para este servicio.

Porcentaje de instrumentos musicales disponibles y en buen estado en la Biblioteca Musical Víctor Espinós.	-	-	84,98	90
Porcentaje de incremento en el número de instrumentos musicales disponibles para préstamo en la Biblioteca Musical Víctor Espinós.	-	0,77	10	7'1

Compromiso 16.- Mantener los pianos y los instrumentos de ensayo para cabinas en buenas condiciones de uso de manera que el grado de satisfacción de los/las usuarios/las de la Biblioteca Musical Víctor Espinós con el estado de los instrumentos de ensayo sea igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10, reparándose el 95% de los instrumentos deteriorados. El número de sugerencias y reclamaciones sobre el servicio de cabinas de ensayo no excederá de 3 al año.

Satisfacción de las/los usuarias/os de cabinas de ensayo de la Biblioteca Musical Víctor Espinós con el mantenimiento de los instrumentos musicales disponibles para este servicio.	-	7,15	7,19	7'2
Porcentaje de intervenciones de mantenimiento en relación al total de instrumentos deteriorados	-	-	100	100
Sugerencias y reclamaciones sobre el servicio de cabinas de ensayo en la Biblioteca Musical Víctor Espinós.	-	45	0	66

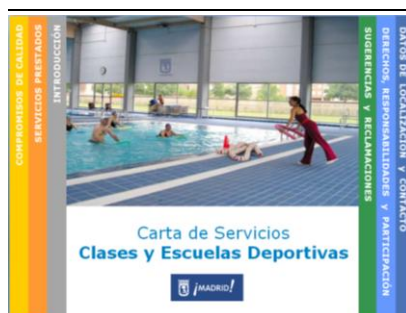
Compromiso 17.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados en la Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. Contestar el 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 15 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses. 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 en un plazo máximo de 15 días naturales desde su presentación.

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Biblioteca Histórica, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal.	-	16	16	5
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales. Estándar 2017: 100	-	60	44,44	 20
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses.	-	100	56,25	100
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días naturales siguientes a su presentación. Estándar 2017: 80	-	46,67	0	 20
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. Estándar 2017: 30	-	23	33	 39'3

■ 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 las Competiciones Deportivas**, y la **Carta de Servicios de Medicina Deportiva y Psicomotricidad**, aprobadas las tres el 26 de octubre de 2006.



Carta de Servicios de los Servicios Deportivos



Fecha Aprobación: 20 de julio de 2006

Fecha Evaluación 2017: 22 de mayo de 2018

Certificación AENOR: 23 de diciembre de 2017

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 de torneos y competiciones deportivas; ■ fomentar la actividad deportiva con entidades; ■ promocionar la actividad deportiva en centros educativos; ■ diseñar, organizar y promover actividades deportivo-recreativas; ■ ofrecer asistencia medico-deportiva y psicomotricidad.

Compromisos	Totales	10
Indicadores	Totales	39
	Indicadores Evaluados	39
	Cumplidos	32
Grado de cumplimiento (*)	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	76'19
Mejoras		20

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

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 01.- Se ofrecerá una red de Instalaciones Deportivas Municipales, de modo que se disponga de una superficie deportiva media por habitante superior a un metro cuadrado y como mínimo de un Centro Deportivo Municipal por Distrito.				
Superficie deportiva por cada 1.000 habitantes (m2) puesta a disposición de la ciudadanía	1.159,82	1.168,53	1.160	1.157'78
Porcentaje de Distritos que tienen un centro deportivo como mínimo.	-	-	-	100

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Porcentaje de Distritos que tienen más de un centro deportivo.	-	-	-	95'23
Compromiso 02.- Se invertirá anualmente en las instalaciones deportivas existentes y sus equipamientos, de acuerdo con la disponibilidad presupuestaria, de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con los Centros Deportivos y sus equipamientos sea igual o superior a 7,5 puntos en una escala de 0 a 10. Además, la satisfacción global de la ciudadanía de Madrid será como mínimo de un 6,5 en una escala de 0 a 10.				
Presupuesto anual de inversión destinado a Deportes en cada Distrito.	5.189.204	5.189.204	35.186.586	61.796.872
Valoración media de la satisfacción con los Centros Deportivos y sus equipamientos. Estándar 2017: 7'5	7'66	7'38	7,33	 7'17
Satisfacción global de la ciudadanía de Madrid con las instalaciones deportivas municipales.	-	-	-	6'7
Compromiso 03.- Se prestarán los servicios deportivos municipales con amplios horarios y adaptados a las necesidades de las/os usuarias/os de modo que la valoración media de la satisfacción sea igual o superior a 7,5 puntos en una escala de 0 a 10. De lunes a viernes, como mínimo:  los centros deportivos se encontrarán abiertos una media de 12 horas diarias;  se ofrecerán sesiones de clases y escuelas deportivas infantiles, durante 2 horas diarias de media fuera del horario escolar;  se ofrecerán sesiones de clases para personas mayores de 65 años durante 2 horas diarias de media. Los torneos y competiciones municipales serán organizados durante un mínimo de 40 fines de semana de la temporada deportiva. Los servicios de Medicina Deportiva, en los centros deportivos que disponen de este Servicio, se prestarán habitualmente de lunes a viernes de modo que al menos el 60% ofrezcan 8 horas diarias de lunes a viernes y el 40% restante un mínimo de 20 horas semanales				
Media de horas diarias de lunes a viernes destinadas a Clases infantiles ofertadas en los Centros Deportivos Municipales.	4.358	2,85	2,90	2'76
Media de horas diarias de lunes a viernes destinadas a Clases para mayores ofertadas en los Centros Deportivos Municipales.	796	2'40	2,80	3'22
Fines de semana en los que se celebran torneos o actividades de promoción deportiva.	41	43	44	43
Media de horas diarias de atención médico-deportiva en los Centros Deportivos Municipales. Indicador eliminado Evaluación 2017	6'30	5	14	9'38
Media de horas diarias de apertura a la ciudadanía de los Centros Deportivos Municipales.	13	13'70	13,60	13'8
Valoración media de la satisfacción con los horarios de los Centros Deportivos.	8'5	7'83	7,60	7'6

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Porcentaje de centros deportivos con medicina deportiva que ofertan a la ciudadanía 8 horas diarias. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Porcentaje de centros deportivos con medicina deportiva que ofertan a la ciudadanía un mínimo de 20 horas semanales. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-

Compromiso 04.- Los servicios deportivos se prestarán por un personal debidamente cualificado y profesional que recibirá formación continua, 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 7,5 puntos en una escala de 0 a 10.

Porcentaje de cursos impartidos para todo el personal sobre el total de los programados en el Programa de Formación Específica del Área Deportes.	100	95'83	75	92'96
Porcentaje de horas de formación impartidas respecto a horas de formación programadas anualmente para el personal que presta servicio en los centros deportivos	-	-	-	84'55
Porcentaje de Técnicos Deportivos formados en el Programa de Formación Específica del Área Deportes sobre el total de Técnicos Deportivos de los CDM.	36'8	DNC		85'23
Valoración media de la satisfacción de los usuarios con la atención y disposición del personal de los Centros Deportivos. Estándar 2017: 7'5	7'76	7'67	7,40	 7'26

Compromiso 05.- Los servicios deportivos se adecuarán a las características de los distintos grupos de edad (preinfantiles, infantiles, jóvenes, adultos y mayores), así como a las de las personas con discapacidad, por lo que existirá una oferta específica para cada uno de estos sectores de población, de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con la oferta de actividades de los centros deportivos sea igual o superior a 7,15 puntos en una escala de 0 a 10. Se ofertará servicio de asesoramiento técnico personalizado en al menos un 70% de los centros deportivos municipales que tengan el programa de actividad dirigida.

Participantes en actividades de promoción deportivo recreativas ofertadas, organizadas por la Dirección General de Deportes, por grupo de edad	2.565	2.739	2.647	2.996
Actividades deportivas ofertadas para personas con discapacidad .	69	13	22	24
Plazas ocupadas en las clases y escuelas deportivas por grupo de edad.	105.957	113.815	116.013	146.412

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Plazas ofertadas en clases y escuelas deportivas, por grupo de edad en CDM, Aulas y Escuelas de Promoción	166.984	176.567	185.159	205.209
Participantes en torneos y competiciones deportivas por grupo de edad.	173.702	186.068	186.662	175.815
Servicios de Medicina Deportiva prestados en los Centros Deportivos Municipales	22.506	22.251	21.581	37.593
Plazas ocupadas en actividades deportivas para personas con discapacidad .	569	559	532	688
Plazas ofertadas en actividades deportivas para personas con discapacidad.	992	954	1.627	1.218
Valoración media de la satisfacción con la oferta de actividades de los Centros Deportivos. Estándar 2017: 7'15	7,48	7,19	7,20	 7'07
Porcentaje de Centros Deportivos que ofrecen Servicio de Asesoramiento Técnico Personalizado.	-	61'81	80	86

Compromiso 06.- Se informará sobre los servicios deportivos municipales (horarios, lugares, programación de actividades, fechas de celebración, etc.), a través de al menos 8 soportes informativos y publicitarios diferentes: Web, 010, Carteles, Folletos electrónicos, Boletín de Deportes, Mobiliario Urbano, Mailing, revistas especializadas, redes sociales, oficinas de atención al ciudadano, cuñas, ruedas de prensa.

Acciones de comunicación promocionales en www.madrid.es y/o otros canales de información que sean de interés. Estándar 2017: 1500	319	463	1.931	 1.218
Canales informativos y publicitarios a través de los cuales se informa al ciudadano de los Servicios Deportivos municipales.	19	19	16	17
Suscripciones a la revista electrónica de los Servicios Deportivos.	6.250	6.541	8.387	9.656

Compromiso 07.- Se fomentará la integración de buenas prácticas medioambientales y de sostenibilidad en la organización y gestión de instalaciones y eventos deportivos; a cuyo efecto se promocionarán valores y buenas prácticas medioambientales entre los usuarios, empleados y entidades deportivas: todos los eventos deportivos internacionales patrocinados desde el Ayuntamiento respetarán buenas prácticas medioambientales y de sostenibilidad; en todas las acciones formativas dirigidas al personal de los Centros Deportivos Municipales se incluirán contenidos relativos a la sostenibilidad y buenas prácticas medioambientales; un 25% de los Centros Deportivos Municipales al menos, contarán con sistemas de energías alternativas.

Compromiso eliminado Evaluación 2017

Porcentaje de acciones formativas dirigidas al personal de los	7	0	19,05	21'43
--	---	---	-------	-------

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Centros Deportivos Municipales en las que se incluyeron contenidos relativos a la sostenibilidad y buenas prácticas medioambientales. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017.				
Porcentaje de eventos deportivos internacionales en los que se han realizado acciones de buenas prácticas medioambientales y de sostenibilidad. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	16	15	14	100
Porcentaje de Centros Deportivos Municipales en los que se dispone de sistemas con energías alternativas. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	25	29'57	-	21'42

Compromiso 07.- 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 puntos en una escala de 0 a 10; a tal efecto anualmente se realizarán encuestas de satisfacción a los usuarios (como mínimo seis encuestas anuales).

Encuestas de satisfacción realizadas a las personas usuarias a lo largo del año.	6	6	7	7
Valoración media de la satisfacción de las personas usuarias con los Servicios Deportivos.	7'66	7'50	7,33	7'5

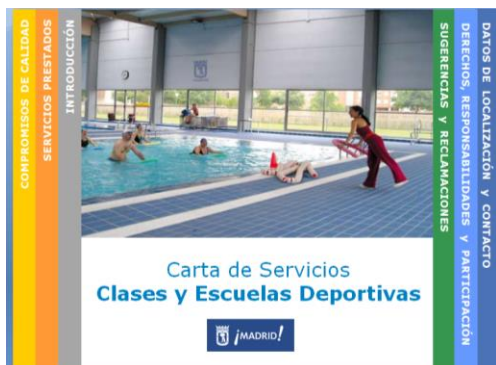
Compromiso 08.- Se diseñarán, organizarán y promoverán actividades deportivo-recreativas en la ciudad de Madrid en al menos tres tipos (Nieve, día del deporte y Navidad). La valoración global de la satisfacción de la ciudadanía con el programa de actividades en la nieve será igual o superior a 7,5, en una escala de 0 a 10.

Porcentaje de ocupación en programa de actividades en la nieve	-	-	-	99'87
Participantes en programa de actividades en la nieve	-	-	-	2.996
Valoración de la satisfacción global de la ciudadanía con el programa de actividades en la nieve	-	-	-	8'35
Actividades deportivo-recreativas diseñadas, organizadas o promovidas en la ciudad de Madrid. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017.	-	-	-	-

Compromiso 09.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los Servicios Deportivos, 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 en un plazo inferior a 30 días desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
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.	3.700	4.239	5.526	5.633
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días naturales siguientes a su presentación.	46,42	21'77	14,21	36'27
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en 30 días naturales o menos desde su presentación. Estándar 2017: 60	66,80	47,63	33,02	● 53'42
Tiempo de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones desde su presentación. Estándar 2017: 30	27	43	45	● 31'72
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Estándar 2017: 100	-	81'98	82,57	● 94'39

Carta de Servicios de Clases y Escuelas Deportivas



Fecha Aprobación: 26 de octubre de 2006

Fecha Evaluación 2017: 22 de mayo de 2018

Certificación AENOR: 15 de enero de 2016

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.

Compromisos	Totales	13
Indicadores	Totales	42
	Indicadores Evaluados	42
	Cumplidos	32
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	76'19
Mejoras		20

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

Compromiso / indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 01.- La oferta de clases y escuelas deportivas se adaptará a la demanda y las expectativas de los distintos grupos de edad (preinfantiles, infantiles, jóvenes, adultos y mayores), procurando un equilibrio en cada uno de los centros deportivos municipales, y favoreciendo la máxima cobertura posible; de modo que el 70% de las personas usuarias califiquen el cumplimiento de las expectativas con una nota igual o superior a 7 puntos en una escala de 0 a 10 y en cualquier caso la valoración media de la satisfacción con el cumplimiento de las expectativas, será igual o superior a 7 puntos en una escala de 0 a 10. La valoración media de la satisfacción con la variedad y amenidad de las clases y escuelas deportivas será igual o superior a 7 puntos en una escala de 0 a 10				
Índice de ocupación de Clases y Escuelas Deportivas	70,65	69,97	72,26	71'35
Valoración media de la satisfacción con la variedad de las clases del servicio de Clases y Escuelas Deportivas.	8'47	8'32	7,60	7'57
Plazas ofertadas en Clases y Escuelas Deportivas por grupos de edad (preinfantil, infantil, jóvenes, adultos y mayores)	149.983	162.674	167.061	205.209
Grupos de plazas ofertadas para la asistencia a clases deportivas abiertas.	-	-	1.494	1.506
Porcentaje de personas usuarias que califican el cumplimiento de las expectativas con una nota igual o superior a 7 puntos. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Valoración media de la satisfacción con el cumplimiento de las expectativas en clases y escuelas deportivas.	-	-	-	-

Compromiso / indicador	2014	2015	2016	2017
Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017				
Compromiso 02.- 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 200 grupos diferenciados según se dirijan a personas con discapacidad física, intelectual o sensorial; y relativos a 16 modalidades deportivas como mínimo.				
Modalidades deportivas con clases específicas para personas con discapacidad.	13	13	22	19
Porcentaje de Centros Deportivos Municipales que tienen, al menos, un grupo de actividad deportiva para personas con discapacidad diferente a la acuática.	20'64	21'42	21,42	26'78
Convenios de colaboración suscritos con entidades para el desarrollo de la actividad física para personas con discapacidad por los servicios deportivos.	17	17	5	5
Grupos en escuelas deportivas para personas con discapacidad.	69	249	246	304
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.	195	207	218	233
Porcentaje de Centros Deportivos Municipales con piscina climatizada, que oferten, al menos, un grupo de actividad acuática para personas con discapacidad.	80'9	100	100	100
Compromiso 04.- Los Centros deportivos Municipales facilitarán la inclusión en las actividades del Programa General de Clases y Escuelas de personas en situaciones especiales.				
Personas con discapacidad incluidas en el programa general de clases y escuelas deportivas.	-	-	-	1.655
Personas en riesgo de exclusión social incluidas en el programa general de clases y escuelas deportivas.	-	-	-	277
Compromiso 05.- Se dispondrá de material didáctico deportivo suficiente y actualizado de modo que el 60% de las personas usuarias califique el material deportivo con una nota igual o superior a 7 puntos en una escala de 0 a 10 y en cualquier caso la valoración media de la satisfacción con el material deportivo será igual o superior a los 6,5 puntos en una escala de 0 a 10. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Valoración media de la satisfacción de los usuarios con el estado	7'01	7'29	6,90	6'9

Compromiso / indicador	2014	2015	2016	2017
del material deportivo del servicio de Clases y Escuelas Deportivas.				
Valoración media de la satisfacción de los usuarios con la cantidad de material deportivo del servicio de Clases y Escuelas Deportivas.	7'22	6'87	7	6'9
Porcentaje de personas usuarias que califican el estado del material deportivo con una nota igual o superior a 7 puntos. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Porcentaje de personas usuarias que califican la cantidad de material deportivo con una nota igual o superior a 7 puntos. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-

Compromiso 06.- El número de alumnas/os por clase o escuela deportiva dependerá de la modalidad deportiva correspondiente, grupo de edad, nivel y espacio donde se imparte; de modo que el 65% de las personas usuarias califique el número de alumnas/os por clase o escuela con una nota igual o superior a 7 puntos en una escala de 0 a 10 y en cualquier caso la valoración media de la satisfacción con el número de personas que componen los grupos será igual o superior a 7 puntos en una escala de 0 a 10. Compromiso modificado Evaluación 2017

Valoración media de la satisfacción con el número de personas que componen los grupos del servicio de Clases y Escuelas Deportivas. Estándar 2017: 7'5	7'86	7'75	7	 6'92
Porcentaje de personas usuarias que califican el número de alumnas/os por clase o escuela deportiva con una nota igual o superior a 7 puntos. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-

Compromiso 07.- Las sesiones tendrán la duración adecuada a la actividad correspondiente, grupo de edad y nivel; empezarán y terminarán puntualmente de modo que el 75% de las personas usuarias califiquen la duración de las clases y escuelas y la puntualidad de las mismas con una nota igual o superior a 7 puntos en una escala de 0 a 10 y que en cualquier caso la valoración media de la satisfacción con la duración de las clases y escuelas deportivas y con la puntualidad será igual o superior a 7,5 puntos en una escala de 0 a 10. Cuando por causas no imputables a la/al beneficiaria/o 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.

Compromiso modificado Evaluación 2017

Valoración media de la satisfacción de los usuarios con la duración de las Clases y Escuelas Deportivas. Estándar 2017: 8'3	8'62	8'52	7,70	 7'64
Valoración media de la satisfacción de los usuarios con la puntualidad de las clases y escuelas deportivas. Estándar 2017: 8'3	8'63	8'37	7,90	 7'93
Expedientes de devolución de ingresos indebidos por actividades	121	781	555	736

Compromiso / indicador	2014	2015	2016	2017
deportivas dirigidas suspendidas en más de una sesión mensual.				
Porcentaje de personas usuarias que califican la duración de las clases y escuelas con una nota igual o superior a 7 puntos. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Porcentaje de personas usuarias que califican la puntualidad de las clases y escuelas con una nota igual o superior a 7 puntos. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017.	-	-	-	-
Compromiso 08.- Las clases y escuelas deportivas se impartirán por un profesorado cualificado y profesional que atenderá correctamente, motivará y estimulará a las/os alumnas/os y cumplirá los objetivos marcados para las distintas actividades deportivas que se imparten; de modo que el 70% de las personas usuarias califiquen al profesorado con una nota igual o superior a 7 puntos en una escala de 0 a 10 y que en cualquier caso la valoración media de la satisfacción con el profesorado de los centros deportivos será igual o superior a 7,5 puntos en una escala de 0 a 10. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Valoración media de la satisfacción de los usuarios con la atención y disposición de los profesores de las clases y escuelas deportivas. Estándar 2017: 8	8'44	8'37	7,71	 7'26
Valoración media de la satisfacción de los usuarios con la motivación y estímulo dado por los profesores de Clases y Escuelas Deportivas. Estándar 2017: 8	7,98	8'73	8'65	 7'71
Ediciones de las distintas acciones formativas programadas anualmente para los Técnicos Deportivos que imparten actividad dirigida en los CDM.	-	26	37	33
Horas de formación programadas anualmente para los Técnicos Deportivos que imparten actividad dirigida en los CDM.	-	375	529	552
Porcentaje de personas usuarias que califican al profesorado de las clases y escuelas con una nota igual o superior a 7 puntos. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 09.-Se prestarán unos servicios de clases y escuelas deportivas de calidad, de modo que el 75% de las personas usuarias califiquen las clases y escuelas con una nota igual o superior a 7 puntos en una escala de 0 a 10 y que en cualquier caso la valoración media de la satisfacción con los servicios de clases y escuelas sea igual o superior a 7,5 en una escala de 0 a 10; a tal efecto anualmente se realizarán encuestas de satisfacción a las/os usuarias/os (como mínimo dos encuestas anuales). Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Encuestas realizadas en Clases y Escuelas Deportivas.	2	2	2	2

Compromiso / indicador	2014	2015	2016	2017
Valoración media de la satisfacción de los usuarios con los servicios de Clases y Escuelas Deportivas. Estándar 2017:8	8'47	8'41	7,74	 7'75
Porcentaje de personas usuarias que califican las clases y escuelas deportivas con una nota igual o superior a 7 puntos. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-

Compromiso 10.- Se desarrollarán Escuelas Municipales de Promoción Deportiva (EMPD) en centros escolares, en horario extraescolar, de modo que el 80% de las personas usuarias califiquen las escuelas municipales de promoción deportiva con una nota igual o superior a 8 puntos en una escala de 0 a 10 y en cualquier caso la satisfacción global será igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10, procurando mantener o aumentar:

- El catálogo de disciplinas deportivas ofertadas en estas escuelas.
- El número de centros escolares donde se desarrolla el programa.
- El número de grupos.
- El número de deportistas.

Compromiso modificado Evaluación 2017

Disciplinas deportivas ofertadas en Escuelas Municipales de Promoción Deportiva.	18	18	18	18
Centros educativos que desarrollan Escuelas Municipales de Promoción Deportiva.	198	196	204	207
Porcentaje de Centros escolares públicos que desarrollan Escuelas Municipales de Promoción Deportiva.	68	68'57	68	72'87
Porcentaje de Escuelas Municipales de Promoción Deportiva que participan en Competiciones Municipales.	72'67	76'45	79,53	78'75
Grupos organizados en el Programa de Escuelas Municipales de Promoción Deportiva.	498	504	528	558
Deportistas participantes en las Escuelas Municipales de Promoción Deportiva.	8.140	8.358	8.287	8.616
Valoración media de la satisfacción de los usuarios con las Escuelas Municipales de Promoción Deportiva.	8'63	8'58	8,70	8'6
Porcentaje de personas usuarias que califican las escuelas municipales de promoción deportiva con una nota igual o superior a 8 puntos. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-

Compromiso 11.- Se organizarán Aulas Deportivas Municipales para promocionar deportes cuya práctica no es posible en el ámbito escolar, manteniendo o aumentando el número de las mismas.

Compromiso / indicador	2014	2015	2016	2017
Disciplinas deportivas implantadas en Aulas Deportivas Municipales.	4	4	4	7
Participantes en Aulas Deportivas Municipales.	6.778	5.535	6.925	10.682

Compromiso 12.- Para promover el uso autónomo de espacios e itinerarios en parques y zonas verdes, para la práctica de ejercicio físico y la adquisición de hábitos saludables de la ciudadanía, se desarrollarán como mínimo los siguientes programas deportivos: caminar por Madrid en al menos 15 centros deportivos, correr por Madrid en al menos 11 centros deportivos y ciclismo por Madrid en al menos 2 centros deportivos.

Compromiso modificado Evaluación 2017

Programas deportivos en la calle realizados.	-	-	-	3
Centros deportivos participantes en caminar por Madrid. Estándar 2017: 20	-	-	-	 16
Centros deportivos participantes en correr por Madrid	-	-	-	11
Centros deportivos participantes en ciclismo por Madrid	-	-	-	3

Compromiso 13.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios de Clases y Escuelas Deportivas, se contestaran 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 en un plazo inferior a 30 días desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses. 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.

Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a las Clases y Escuelas Deportivas.	847	1.527	1.434	1.344
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días naturales siguientes a su presentación.	47'44	25'59	13,11	33'11
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales desde su presentación. Estándar 2017: 60	69,23	52,04	43	 51'34
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a las clases y escuelas deportivas. Estándar 2017: 30	26	39	43	 33'42
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones	-	83'42	83,68	 95'91

Compromiso / indicador	2014	2015	2016	2017
contestadas en menos de 3 meses. Estándar 2017:100				

Carta de Servicios de las Competiciones Deportivas



Fecha Aprobación: 26 de octubre de 2006
 Fecha Evaluación 2017: 22 de mayo de 2018
 Certificación AENOR: 15 de enero de 2016

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

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

Compromisos	Totales	8
Indicadores	Totales	20
	Indicadores Evaluados	20
	Cumplidos	14
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	70
Mejoras		20

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

Compromiso / indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 01.- Para la promoción y el fomento del deporte aficionado se convocarán cada temporada deportiva, al menos, las competiciones deportivas de: Juegos deportivos municipales y Torneos municipales, con criterios de calidad que motive que más del 80% de las/os participantes indiquen su intención de permanecer en sucesivas ediciones y que al menos un 80% recomienden las competiciones a otras/os deportistas. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Participantes en Competiciones Deportivas municipales	173.702	186.068	186.662	175.815
Competiciones deportivas municipales ofertadas anualmente desde la Dirección General de Deportes.	3	3	3	3
Disciplinas deportivas convocadas en Competiciones deportivas.	24	26	28	26
Porcentaje de participantes que quieran permanecer en sucesivas ediciones. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Porcentaje de participantes que recomiendan las competiciones a otras/os deportistas. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 02.- Las inscripciones a cada una de las competiciones se realizarán en los propios centros deportivos municipales designados al efecto; si bien se aumentarán anualmente, al menos en un trámite, aquellos que se puedan realizar de forma no presencial, de modo que el 70% de las personas usuarias califiquen el proceso global de inscripción con una nota igual o superior a 6 puntos en una escala de 0 a 10 y en cualquier caso la valoración media de la satisfacción con el proceso de inscripción será igual o superior a 6,5 puntos en una escala de 0 a 10. Igualmente se promoverá la mejora continua en la web de las competiciones de modo que el 75 % de las personas usuarias califiquen la inscripción de competiciones a través de la web con una nota igual o superior a 7 puntos en una escala de 0 a 10 y que en cualquier caso la valoración media de la satisfacción con la inscripción a través de la web en competiciones será igual o superior a 7,5 puntos en una escala de 0 a 10. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Centros Deportivos municipales donde se realizan inscripciones a las competiciones deportivas municipales.	21	22	22	32
Alta de deportistas, equipos y/o entidades realizadas por Internet en las competiciones deportivas municipales.	9.938	186.068	186.662	175.815
Trámites realizados de forma no presencial. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-

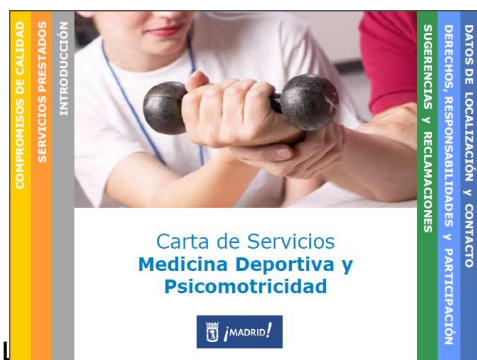
Compromiso / indicador	2014	2015	2016	2017
Valoración media de la satisfacción de las/os participantes en las competiciones deportivas con el proceso de inscripción. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Porcentaje de personas que califiquen el proceso global de inscripción en actividades de competición con una nota igual o superior a 6 puntos. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Valoración media de la satisfacción de las/os participantes en las competiciones deportivas con la inscripción de competiciones a través de la web. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Porcentaje de personas que califiquen la inscripción de competiciones a través de la web con una nota igual o superior a 7 puntos en una escala de 0 a 10. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 03.- Cada Disciplina Deportiva se registrará por una normativa específica en el marco de la normativa general de los Juegos Deportivos Municipales, que contendrán todos los aspectos técnicos y organizativos, publicándose ambas en www.madrid.es, tras Resolución del Director/a General de Deportes, antes del inicio del periodo de inscripción de cada temporada. Compromiso <u>eliminado</u> Evaluación 2017				
Porcentaje de Disciplinas Deportivas con normativa específica para competiciones municipales publicada en www.madrid.es antes del inicio del periodo de inscripción de cada modalidad deportiva, sobre el total de las disciplinas con normativa específica. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	100	100	100	100
Compromiso 03.- El Ayuntamiento de Madrid facilitará, en la medida que lo permita la disponibilidad de espacios en cada instalación, reservas de temporada a los equipos participantes en Juegos Deportivos Municipales para sus entrenamientos, mediante acreditación de su inscripción en dicha competición y siempre que carezcan de instalaciones deportivas adecuadas o suficientes para el desarrollo de las actividades objeto de la reserva, de acuerdo a lo previsto en el Reglamento sobre la Utilización de las Instalaciones y Servicios Deportivos Municipales, de modo que el 60% de las personas usuarias califiquen la disponibilidad de espacios con una nota superior a 5 puntos en una escala de 0 a 10 y en cualquier caso, la valoración media de la satisfacción con la facilidad para realizar reservas de temporada para los entrenamientos en las instalaciones deportivas municipales será igual o superior a 5 puntos en una escala de 0 a 10. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Valoración media de la satisfacción de los participantes en las competiciones deportivas con la facilidad para realizar reservas de temporada para los entrenamientos en las instalaciones deportivas municipales.	-	5	5,30	5'09

Compromiso / indicador	2014	2015	2016	2017
Porcentaje de personas que califiquen la disponibilidad de reservas de temporada a los equipos participantes en Juegos Deportivos Municipales para sus entrenamientos con una nota igual o superior a 5 puntos en una escala de 0 a 10. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 04.- 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 el 65 % de las personas usuarias califiquen las instalaciones con una nota igual o superior a 5 puntos en una escala de 0 a 10 y en cualquier caso la valoración media de la satisfacción con las instalaciones deportivas utilizadas en las actividades de competición será igual o superior a 5,5 puntos en una escala de 0 a 10. El porcentaje de instalaciones municipales (instalaciones deportivas, colegios públicos, parques, vías públicas, etc.) utilizadas será igual o superior al 75 %. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Porcentaje de instalaciones deportivas utilizadas para las Competiciones Deportivas, según su titularidad (propias, centros educativos, privadas, etc).	100	100	96,42	96
Valoración media de la satisfacción de los participantes en las competiciones deportivas con las instalaciones deportivas utilizadas en las Competiciones Deportivas. Estándar 2017: 7	5'60	5'53	5,30	 5'72
Porcentaje de personas que califiquen las instalaciones deportivas utilizadas en actividades de competición con una nota igual o superior a 5 puntos en una escala de 0 a 10. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 05.- La programación, resultados, clasificaciones y sanciones de las Competiciones Municipales, en las modalidades de Deportes de Equipo, serán publicados en la página web municipal www.madrid.es, de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con ésta sea igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10.				
Valoración media de la satisfacción de los participantes en las competiciones deportivas con la página web municipal www.madrid.es	7'04	7,09	7,10	7'34
Porcentaje de personas que califiquen la publicación de programación, resultados, clasificaciones y sanciones en actividades de competición con una nota igual o superior a 6 puntos en una escala de 0 a 10. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-

Compromiso / indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 06.- En cada uno de los 21 distritos se convocarán las competiciones deportivas municipales, organizadas desde la Oficina de Promoción Deportiva por un equipo coordinado en cada Distrito por un promotor deportivo, que garantizará su correcta organización; de modo que el 70 % de las personas participantes califiquen el desarrollo y organización de las competiciones con una nota superior a 6 puntos en una escala de 0 a 10 y en cualquier caso la valoración media de la satisfacción con el desarrollo y organización de las competiciones, así como la satisfacción global con las actividades de competición, sea igual o superior a 6,5 puntos en una escala de 0 a 10, a cuyo efecto se realizarán encuestas de satisfacción a las/os participantes anualmente (como mínimo una encuesta). Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Promotores Deportivos destinados en los Distritos.	21	21	21	21
Encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios de actividades de competición	1	1	1	1
Valoración media de la satisfacción global con las competiciones deportivas municipales. Estándar 2017: 7	6,69	6,84	6,50	 6'80
Valoración media de la satisfacción con el desarrollo y organización de las competencias deportivas municipales	7'31	6'84	6,80	7'02
Valoración media de la satisfacción con la comunicación con el profesional responsable de coordinar la organización de la competición deportiva en su Distrito. Estándar 2017: 7	-	6'85	6,90	 6'88
Porcentaje de personas que califiquen el desarrollo y organización de las competiciones con una nota igual o superior a 6 puntos en una escala de 0 a 10. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	
Compromiso 08.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los Servicios Deportivos, 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 en un plazo inferior a 30 días desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses. 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.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados en Competiciones Deportivas Municipales.	68	107	79	81
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días naturales siguientes a su presentación.	69,12	30'48	13,46	32'10

Compromiso / indicador	2014	2015	2016	2017
Porcentaje de Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales desde su presentación Estándar 2017: 60	80,88	66'67	39	50'62
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones desde su presentación. Estándar 2017: 30	17	27	43	34'63
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Estándar 2017: 100	-	97'14		96'30

Carta de Servicios de Medicina Deportiva y Psicomotricidad



Fecha Aprobación: 26 de octubre de 2006

Fecha Evaluación 2017: 22 de mayo de 2018

Certificación AENOR: 15 de enero de 2016

La Carta de Servicios de Medicina Deportiva y Psicomotricidad, creada 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.

Compromisos	Totales	8
Indicadores	Totales	26
	Indicadores Evaluados	26
	Cumplidos	18
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	69'23
Mejoras		20

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

Compromiso / indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 01.- Los centros deportivos municipales que cuenten con servicios de Medicina Deportiva y/o Psicomotricidad dispondrán al efecto de espacios adecuados para su prestación (tamaño, señalización interior, condiciones ambientales, accesibilidad, etc.), sin barreras arquitectónicas, con un material médico-deportivo adecuado, moderno y actualizado de modo que el 75% de las personas usuarias califiquen los espacios y el material destinados a medicina deportiva y/o psicomotricidad con una nota igual o superior a 8 puntos en una escala de 0 a 10 y en cualquier caso la valoración media de la satisfacción con las dependencias y el material utilizado sea igual o superior a 8 puntos en una escala de 0 a 10. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Porcentaje de Centros Deportivos Municipales (CDM) que tienen servicios de Medicina Deportiva respecto al total de CDM.	22'22	25	25	27'58
Valoración media de la satisfacción con el material médico-deportivo.	8'18	8'26	8,30	8'64
Valoración media de la satisfacción con las dependencias destinadas a Medicina Deportiva.	8'40	8'46	8,20	8'48
Porcentaje de Centros Deportivos que tienen Programa de Psicomotricidad infantil respecto del total de CDM de gestión directa. (No incluye los CDM de actividad exclusiva en verano.	14,30	16,07	19,56	20'45
Valoración media de la satisfacción con las dependencias destinadas a Psicomotricidad en los Centros deportivos Municipales.	-	8'38	8,60	8'45
Valoración media de la satisfacción con el material de Psicomotricidad.	-	8'55	8,60	8'34
Porcentaje de personas usuarias que califican las dependencias destinadas a medicina deportiva con una nota igual o superior a 8. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Porcentaje de personas usuarias que califican las dependencias destinadas a Psicomotricidad con una nota igual o superior a 8. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Porcentaje de personas usuarias que califican los materiales destinados a medicina deportiva con una nota igual o superior a 8. Indicador nuevo Evaluación 2017	-	-	-	-

Compromiso / indicador	2014	2015	2016	2017
Porcentaje de personas usuarias que califican los materiales destinados a Psicomotricidad con una nota igual o superior a 8. Indicador nuevo Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 02.- Todos los centros deportivos municipales con actividad programada durante todo el año contarán con la existencia de desfibriladores de modo que el 75% de las personas usuarias califiquen los desfibriladores con una nota igual o superior a 8 puntos en una escala de 0 a 10 y en cualquier caso la valoración media de la satisfacción con los desfibriladores será igual o superior a 8,5 puntos en una escala de 0 a 10. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Desfibriladores que constituyen la red de emergencia de los Centros.	65	65	68	68
Porcentaje de Centros Deportivos Municipales (CDM) con desfibriladores respecto al total de CDM.	92,85	100	100	100
Valoración media de la satisfacción de la ciudadanía con la existencia de desfibriladores en los Centros Deportivos Municipales (Servicios de Medicina Deportiva).	8'94	8'64	8,90	8'99
Porcentaje de personas usuarias que califican los desfibriladores con una nota igual o superior a 8. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 03.- Los servicios de Medicina Deportiva y de Psicomotricidad se prestarán por personal debidamente cualificado, médicos especialistas en Medicina Deportiva, personal de enfermería y fisioterapia y técnicos deportivos que imparten los Programas de Psicomotricidad; que proporcionarán una atención adecuada, utilizando un lenguaje claro y comprensible, garantizando una atención individualizada y personalizada, de modo que el 90% de las personas usuarias califiquen al personal de medicina deportiva y psicomotricidad con una nota igual o superior a 8 puntos en una escala de 0 a 10 y en cualquier caso la valoración media de la satisfacción con el personal que presta el servicio sea igual o superior a 9 puntos en una escala de 0 a 10. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Médicos, personal de Enfermería y Fisioterapia que prestan Servicios de Medicina Deportiva.	46	49	50	57
Valoración media de la satisfacción con el personal que presta el Servicio de Medicina Deportiva.	9'74	9'66	8,90	9'11
Técnicos deportivos que imparten los Programas de Psicomotricidad en los Centros Deportivos Municipales.	9	9	9	9
Valoración media de la satisfacción con el personal que presta el Programa de Psicomotricidad Infantil.	9'77	9'74	9,60	9'24

Compromiso / indicador	2014	2015	2016	2017
Ediciones de las distintas acciones formativas programadas anualmente para el personal sanitario de los Centros Deportivos Municipales. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	-	58	60	DNC
Horas de formación programadas anualmente para el personal sanitario de los Centros Deportivos Municipales. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	-	260	348	DNC
Porcentaje de personas usuarias que califican al personal que presta servicio de medicina deportiva con una nota igual o superior a 8. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Porcentaje de personas usuarias que califican al personal que presta servicio de Psicomotricidad con una nota igual o superior a 8. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 04.- 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 dichos servicios, de modo que el 80% de personas usuarias califiquen el tiempo de espera desde que se solicita el servicio hasta que se presta, con una nota igual o superior a 8 puntos en una escala de 0 a 10 y en cualquier caso la valoración media de la satisfacción con el tiempo de espera desde que se solicita el servicio hasta que se presta sea igual o superior a 9 puntos en una escala 0 a 10. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Valoración media de la satisfacción con el tiempo de espera desde que se solicita el servicio hasta que se presta de Medicina Deportiva. Estándar 2017: 9	9'15	9'23	8,30	 8'53
Porcentaje de personas usuarias que califican el tiempo de espera desde que se solicita el servicio hasta que se presta, con una nota igual o superior a 8. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 05.- El tiempo de consulta o tratamiento en los servicios de Medicina Deportiva es el establecido por los distintos protocolos. Antes de comenzar el tratamiento se informará a la/el usuaria/o de su previsible duración, garantizándose la continuidad del servicio durante dicho tiempo, de modo que el 90% de personas usuarias califiquen el tiempo de consulta o tratamiento con una nota igual o superior a 8 puntos en una escala de 0 a 10 y en cualquier caso la valoración media de la satisfacción con el tiempo de consulta o tratamiento sea igual o superior a 9 puntos en una escala de 0 a 10. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Valoración media de la satisfacción con el tiempo de consulta o tratamiento establecido por el Servicio de Medicina Deportiva.	9'24	8,85	8,80	9'07
Porcentaje de personas usuarias que califican el tiempo de consulta o tratamiento con una nota igual o superior a 8.	-	-	-	-

Compromiso / indicador	2014	2015	2016	2017
Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017				
Compromiso 06.- Se prestarán unos servicios de Medicina Deportiva y/o Psicomotricidad de calidad de modo que el 90% de personas usuarias califiquen estos servicios con una nota igual o superior a 8 puntos en una escala de 0 a 10 y en cualquier caso la valoración media de la satisfacción sea igual o superior a 9 puntos en una escala de 0 a 10; a tal efecto anualmente se realizará al menos una encuesta de satisfacción.				
Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Valoración media de la satisfacción con el Servicio de Medicina Deportiva.	9'41	9'29	8,50	9'16
Valoración media de la satisfacción con el Programa general de Psicomotricidad infantil	9'43	9'88	9,40	9'11
Encuestas anuales realizadas en los servicios de Medicina Deportiva y/o Psicomotricidad de los Centros Deportivos Municipales.	2	2	2	2
Porcentaje de personas usuarias que califican los servicios de Medicina Deportiva con una nota igual o superior a 8. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Porcentaje de personas usuarias que califican los servicios de Psicomotricidad con una nota igual o superior a 8. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 07.- El Programa General de Psicomotricidad Infantil ofertará al menos una tutoría de 30 minutos durante el curso y otra de 20 minutos al final de éste, para las madres/padres de las/os alumnas/os inscritas/os en dicho programa, de modo que el 85% de personas usuarias califiquen las tutorías de psicomotricidad, con una nota igual o superior a 8 puntos en una escala de 0 a 10 y en cualquier caso la valoración media de la satisfacción con las tutorías del Programa sea igual o superior a 8 puntos en una escala de 0 a 10.				
Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Tutorías ofertadas durante el curso para el Programa General de Psicomotricidad Infantil. Estándar 2017: 1.200	-	1.300	1.115	 1.106
Valoración media de la satisfacción de los usuarios con el servicio de tutorías del Programa General de Psicomotricidad Infantil.	-	9'30	9,09	8'85
Ratio de tutorías ofertadas por alumno inscrito. Estándar 2017:2 Estándar 2017: 1.200	-	-	1,73	 1'75
Porcentaje de personas usuarias que califican las tutorías de psicomotricidad, con una nota igual o superior a 8. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-

Compromiso / indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 08.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los Servicios de Medicina Deportiva y Psicomotricidad, 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 en un plazo inferior a 30 días desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses. 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.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios médico-deportivos.	23	4	7	4
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en 15 días naturales o menos.	39,13	0	28,57	0
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en 30 días naturales o menos desde su presentación. Estándar 2017: 60.	52,17	100	40	 0
Tiempo de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. Estándar 2017: 30	29	16	43	 81'51
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Estándar 2017: 100	-	100	71,43	 50

■ 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 en el año 2012 se aprobó la Carta de Servicios de la Agencia de Gestión de Licencias de Actividades, actualmente **Carta de Servicios de la Agencia de Actividades**.



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

Fecha Aprobación: 5 de junio de 2008

Fecha Evaluación 2017: 4 de mayo de 2018

Certificación AENOR: 15 de enero de 2016

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 por la 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.

Compromisos	Totales	7
Indicadores	Totales	18
	Indicadores Evaluados	18
	Cumplidos	14
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	77,78
Mejoras		4

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

Compromisos / Indicadores	2014	2015	2016	2017
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 80 % de los usuarios estén satisfechos con la información recibida y que la satisfacción media en cuanto a la preparación del personal sea de 8 puntos en una escala de 0 a 10.				
Porcentaje de personas usuarias satisfechas con la información y orientación recibidas por la OMIC.	96'27	82'60	88,83	89,47
Satisfacción media de las personas usuarias con la preparación del personal de la OMIC para realizar su trabajo	8'97	8'08	8,14	8,17
Compromiso 02.- Prestar una atención personalizada e individualizada, proporcionando un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible, de modo que el 80 % de los usuarios estén satisfechos con el trato recibido y que la satisfacción media en cuanto a estos atributos sea de 8 en una escala de 0 a 10.				
Porcentaje de personas usuarias satisfechas con el trato recibido en la OMIC.	93'76	80'88	92,24	92,75
Satisfacción media otorgada por los encuestados al atributo amabilidad y cortesía en la encuesta periódica de satisfacción.	8,90	9'10	8'55	8,78
Satisfacción media otorgada por los encuestados al atributo claridad y comprensibilidad de la información recibida.	9	8'40	8,55	8,63

Compromisos / Indicadores	2014	2015	2016	2017
Compromiso 03.- Ofrecer a las personas consumidoras que así lo solicitan, cita previa en la OMIC, de forma que al 75% de las mismas se les dé plazo no superior a 10 días naturales y al resto, se les asigne en un plazo no superior a 20 días naturales.				
Porcentaje de citas previas que se ofrecen a las personas consumidoras en la OMIC con una demora igual o menor de 10 días naturales. Estándar 2017: 75	79,72	94,37	96	 74,65
Porcentaje de citas previas en OMIC ofrecidas en plazo de 20 días. Estándar 2017: 100	-	5'63	100	 96,65
Compromiso 04.- Completar la tramitación del 80 % de las reclamaciones, en la parte que corresponda a la OMIC, en un plazo no superior a 2 meses, contando desde el inicio de la tramitación del expediente en la oficina de OMIC correspondiente, enviando a la persona consumidora la oportuna comunicación. La totalidad de las reclamaciones estarán tramitadas en un plazo máximo 6 meses.				
Porcentaje de reclamaciones que son tramitadas en la OMIC en un plazo máximo de 2 meses.	89'35	80'93	87,29	84,64
Porcentaje de reclamaciones tramitadas por la OMIC en un plazo máximo de 6 meses. Estándar 2017: 100	-	99	98,86	 99,80
Compromiso 05.- Mediar en los conflictos entre las personas consumidoras y el empresariado propiciando la resolución voluntaria de los mismos, de modo que se resuelvan favorablemente para las personas consumidoras al menos un 40% de los casos. Al resto de las personas consumidoras se les informará sobre las vías alternativas posibles para su resolución.				
Porcentaje de mediaciones positivas en las que la OMIC municipal ha realizado labores de mediación.	44,45	46,78	50,81	53,96
Porcentaje de reclamaciones sin resultado positivo informadas de posibles vías por la OMIC para su resolución.	-	100	98,65	100
Compromiso 06.- Mantener actualizados los contenidos de la Web municipal relativos a la Oficina Municipal de Información al Consumidor, realizando para ello al menos 150 actualizaciones al año.				
Actualizaciones realizadas en la página web de la OMIC.	512	183	211	392
Quejas o reclamaciones recibidas al año en la OMIC en relación con una información no actualizada en la Web.	1	0	0	0
Compromiso 08.- Facilitar a empresarios/as y profesionales las hojas de reclamaciones del sistema unificado de reclamaciones y los carteles de tenencia de las mismas en el momento de su solicitud en las oficinas de la OMIC.				

Compromisos / Indicadores	2014	2015	2016	2017
Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2017				
Porcentaje de hojas de reclamación y carteles que se facilitan al empresariado en las oficinas de la OMIC en el momento de su solicitud.	183	211	392	--
Porcentaje de carteles de tenencia de hojas de reclamaciones que se distribuyen en menos de 20 días desde su solicitud.	0	0	0	--
Compromiso 07.- Contestar el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 45 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 45 días desde su presentación. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas en un plazo máximo de 15 días desde su presentación. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados por la OMIC.	31	56	36	33
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados contestadas en un plazo menor o igual a 20 días naturales siguientes a su presentación.	67'74	44'64	16,67	52,70
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones relativas a los servicios prestados contestadas en un plazo menor o igual a 45 días naturales desde su presentación.	93'55	69'64	63	85,45
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	18	15	25	28
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Estándar 2017: 100	---	94,64	97,22	 98,20

Carta de Servicios de la Agencia de Actividades

Fecha Aprobación: 26 de abril de 2012
 Fecha Evaluación 2017: 31 de marzo de 2018
 Certificación AENOR: 16 de enero de 2016



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

A raíz de la sentencia del Tribunal Supremo de 10 de diciembre de 2013, que declara la nulidad de gran parte de los preceptos de la OGLUA y aunque no suprime las Entidades Colaboradoras, dispone que deberán estar reguladas por la Comunidad de Madrid e inscritas en el Registro que la Comunidad habilite al efecto, se establece un nuevo ámbito normativo para la gestión de licencias.

La Comunidad de Madrid mediante la aprobación de la *Orden 639/2014 de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio*, regula el régimen jurídico de estas entidades privadas, sus funciones y sus atribuciones como entidades colaboradoras de la Administración Local y el Ayuntamiento de Madrid, mediante *Acuerdo Pleno de 28 de febrero de 2014*, aprobó la ***Ordenanza para la Apertura de Actividades Económicas en la Ciudad de Madrid***, con el objeto de integrar en este nuevo marco regulador, los procedimientos de intervención municipal en la apertura y funcionamiento de actividades económicas.

Estas novedades suponen un cambio radical del paradigma, dónde el ciudadano necesita recibir una correcta información previa, en la mayoría de los casos, antes de iniciar su actividad económica, lo que ha impulsado que la atención integral al ciudadano sea considerado uno de los pilares fundamentales en los que se sustenta la actividad de la Agencia de Actividades.

Por todo ello, al realizarse la Evaluación 2013 de la Carta de Servicios de la Agencia de Gestión de Licencias de Actividades (AGLA) aprobada por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 26 de abril de 2012 se realiza una evaluación íntegra de todo su contenido para adaptarla al nuevo marco y pasa a denominarse **Carta de Servicios de la Agencia de Actividades**.

Los **servicios** objeto de esta Carta son:

1. Garantizar que la implantación o actuación urbanística relacionadas con la apertura de actividades económicas se ajusten a derecho, mediante la gestión y control previo o posterior de comunicaciones previas, licencias y declaraciones responsables.
2. Garantizar que las actividades se ajustan a derecho mediante la inspección y disciplina urbanística, aplicando las sanciones que procedan.
3. Proporcionar a la ciudadanía una atención personalizada y especializada.
4. Gestionar la colaboración público-privada con las entidades colaboradoras urbanísticas, relaciones con otras administraciones y organismos públicos para firma de acuerdos y convenios.
5. Garantizar que el ejercicio de las actividades se ajusta a derecho mediante la realización de las correspondientes visitas de inspección y la emisión del correspondiente informe.
6. Creación y

participación en órganos colegiados para la interpretación y seguimiento de normativa así como a la normalización, simplificación y racionalización de procedimiento.

Compromisos	Totales	8
Indicadores	Totales	33
	Indicadores Evaluados antes del 30 de junio	33
	Cumplidos	25
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	75,76
Mejoras		3

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

Compromisos / Indicadores	2014	2015	2016	2017
Compromiso 01.- Se mejoran los tiempos medios de comprobación de las Declaraciones Responsables y de la tramitación de Licencias, respecto de años anteriores, desde su presentación en el Registro.				
Tiempo medio de comprobación de las declaraciones responsables por la Agencia de Actividades. Estándar 2017:209	-	232	209	 218
Tiempo medio de tramitación de las licencias de actividad. Estándar 2017: 137	-	197	137	 228
Declaraciones responsables registradas por la Agencia de Actividades.	-	9.096	8.324	8.395
Licencias previas tramitadas por la Agencia de Actividades.	-	1.759	1.611	1.446
Declaraciones responsables comprobadas por la Agencia de Actividades		8.764	6.096	5.221
Compromiso 02.- El 40% de altas en el censo de locales o requerimientos documentales para el cambio de titularidad de actividades, se realizará en un plazo igual o inferior a 7 días naturales. El 80% se realizará en un plazo superior a 7 días naturales e inferior o igual a 15 días naturales y en todo caso nunca más de 20 días naturales. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Porcentaje de altas en el censo de locales o requerimientos documentales en las transmisiones en los cambios de titularidad de actividades realizadas en un plazo igual o inferior a 7 días naturales. Estándar 2017:40	-	-	-	 6

Compromisos / Indicadores	2014	2015	2016	2017
Altas en el Censo de Locales tramitadas por la Agencia de Actividades.	-	6.665	5.743	4.623
Requerimientos documentales para el cambio de titularidad de actividades tramitadas.	-	673	224	552
Porcentaje de altas en el censo de locales o de requerimientos documentales en los cambios de titularidad de actividades realizadas en un plazo superior a 7 días naturales e inferior o igual a 15 días naturales. Estándar 2017: 80	-	-	-	 8
Porcentaje de altas en el censo de locales o de requerimientos documentales en los cambios de titularidad de actividades realizadas en un plazo de 20 días naturales. Estándar 2017:100	-	-	-	 9

Compromiso 03.- Se verificarán el 85% de las denuncias de obras en curso de ejecución, mediante la comprobación de la existencia de título habilitante, en el plazo de 10 días hábiles desde su entrada en el Registro de la Agencia de Actividades. Cuando así se desprenda de la verificación realizada, se llevará a cabo la inspección de comprobación. No se superará el plazo de un mes desde la entrada de la denuncia en el registro.

Compromiso modificado Evaluación 2017

Tiempo medio transcurrido para la inspección de comprobación de las denuncias de obras en curso de ejecución por la Agencia de Actividades.	-	10	10	10
Porcentaje de denuncias verificadas e inspeccionadas (en su caso) en el plazo de 10 días hábiles por la Agencia de Actividades.	-	-	-	85
Porcentaje de denuncias verificadas e inspeccionadas en el plazo de 1 mes.	-	-	-	100
Denuncias de obras en curso de ejecución registradas por la Agencia de Actividades.	-	730	690	874

Compromiso 04.- Se realizarán al menos 3 campañas de inspección al año a aquellas actividades con especial afección a los ciudadanos por distintas materias, siguiendo las directrices de inspeccionar actividades, actuaciones y locales más denunciados por la ciudadanía, bien por molestias o por cuestiones de seguridad.

Campañas de inspección realizadas.	4	4	3	3
Expedientes de disciplina urbanística derivados de las campañas de inspección.	-	130	22	78

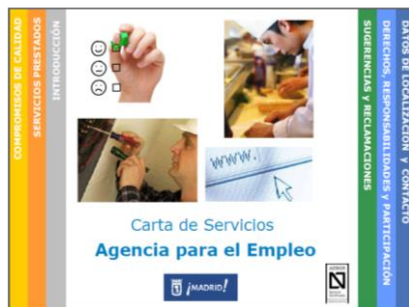
Compromisos / Indicadores	2014	2015	2016	2017
Expedientes sancionadores derivados de las campañas de inspección.	-	95	53	93
Compromiso 05.- La información relativa a la implantación de actividades económicas en la ciudad de Madrid recogida en la web municipal, será accesible y estará actualizada. Semanalmente se revisarán 2 veces todos los contenidos y si así se desprende de la revisión realizada, se actualizarán el plazo máximo de 48 horas en el 100% de los casos. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Revisiones de la página web de la Agencia de Actividades.	-	106	100	104
Porcentaje de actualizaciones de la página web de la Agencia de Actividades realizadas en plazo máximo de 48 horas.	-	85	90	95
Accesibilidad de los contenidos de la Agencia en el portal Web municipal según criterios del Consorcio de la World Wide Web (W3C).	-	-	100	100
Compromiso 06.- A través de un personal altamente cualificado y profesional, la Agencia informará a la ciudadanía dispensando un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible, y garantizando la intimidad y confidencialidad del servicio, al contar con medios y espacios adecuados; la valoración media de las personas usuarias en relación con la claridad, el trato recibido y los medios y espacios en los que presta el servicio será superior o igual a 8,6 puntos, en una escala de 0 a 10. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Valoración del trato recibido del personal de información por la Agencia de Actividades.	-	9,80	9,22	9,43
Valoración de los medios y espacios en los que se presta el servicio de información de la Agencia de Actividades.	-	-	8,53	8,77
Valoración de la información recibida por la Agencia de Actividades respecto a la claridad y comprensión.	-	-	-	9,12
Compromiso 07.- Se atenderán las peticiones de información urbanística especializada y las peticiones de información sobre expedientes urbanísticos, disciplinarios y sancionadores, proporcionando información clara y precisa; siendo la valoración media de las personas usuarias con dichos servicios superior o igual 8,5 en una escala de 0 a 10. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Personas atendidas en el puesto de información general o distribución de esperas.	-	9.791	7.642	6.475
Personas atendidas en información sobre expedientes de disciplina urbanística y/o sancionadora.	-	3.378	2.855	2.165

Compromisos / Indicadores	2014	2015	2016	2017
Valoración de la información recibida sobre asuntos relativos a la información urbanística especializada.				8,95
Valoración de la información recibida por la Agencia de Actividades sobre los asuntos relativos a la información sancionadora o de disciplina urbanística.				8,69
Personas atendidas en información urbanística especializada.		10.772	10.877	8.410
Compromiso 08.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados por la Agencia, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del servicio. El 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo máximo de 45 días desde su presentación, y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses; aumentando, con respecto al año anterior, las contestadas en 20 días o menos desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados por la Agencia de Actividades.	680	629	692	674
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. Estándar 2017:30	35	21	37	 35,87
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Estándar 2017:100	-	99,21	74,52	 90
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 45 días naturales desde su presentación.	-	-	-	60
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 20 días naturales siguientes a su presentación. Estándar 2017: 60	-	-	-	 38,70

■ 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 2017: 22 de marzo de 2018

Certificación AENOR: 23 de diciembre de 2017

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

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

Los diferentes **servicios** que la Agencia para el Empleo presta a las personas desempleadas y a las empresas, sin coste para ellas, desagregados por las actividades que los componen, son los siguientes:

■ información sobre las actuaciones municipales de fomento de empleo, ■ orientación laboral personalizada, ■ formación en múltiples materias, ■ fomento del empleo desarrollando planes específicos de mejora de ocupabilidad, de personas desempleadas, ■ intermediación laboral ofreciendo a personas desempleadas los puestos de trabajo que la Agencia para el Empleo recibe de las empresas.

Compromisos	Totales	8
Indicadores	Totales	10
	Indicadores Evaluados	10
	Cumplidos	10
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	100
Mejoras		4

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

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 01.- En el servicio de orientación profesional, dar cita previa inmediata en el momento de su solicitud por vía telefónica, telemática ó presencial, teniendo lugar la cita 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 prestación del servicio en la Agencia para el Empleo.	12	11	13	11
Porcentaje de citas de orientación profesional asignadas en un periodo igual o menor a 30 días naturales. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 02.- Proporcionar, en el servicio de orientación laboral por cuenta ajena, una atención adaptada a las necesidades de cada usuario, a través de un personal debidamente especializado, de manera que el 80% de los usuarios encuestados valoren con 8 ó más el servicio recibido, en una escala de 0 a 10.				
Porcentaje de usuario/as orientados/as que muestran una satisfacción igual o superior a 8 puntos.	-	-	91	91
Compromiso 03.- Fomentar y motivar a través de un personal debidamente especializado a personas sin empleo hacia el autoempleo, asesorando y colaborando en la elaboración y evaluación del Plan de viabilidad de su proyecto de trabajo por cuenta propia, de manera que el 80% de los usuarios/as valoren con 8 ó más el servicio recibido, en una escala de 0 a 10.				
Porcentaje de usuarios/as asesorado/as que muestran una satisfacción igual o superior a 8 puntos.	-	-	96	95
Compromiso 04.- Elaborar anualmente una Programación Formativa, a fin de favorecer y posibilitar la inserción laboral de personas sin empleo, planificando un 50% de las plazas de formación ofertadas dirigidas a la obtención de Certificados de Profesionalidad.				
Porcentaje de plazas de formación ofertadas por la Agencia para el Empleo en cursos de formación profesional para el empleo dirigidos a la obtención de Certificados de Profesionalidad.	-	85	59	52
Compromiso 05.- Impartir acciones formativas a través de un personal docente debidamente especializado, de manera que el 85% de los alumnos de los cursos de formación municipales, valoren con 8 ó más en una escala de 0 a 10 a los monitores de las acciones formativas impartidas..				
Porcentaje de alumnos que muestran una satisfacción igual o superior a 8 puntos respecto a los monitores.	-	-	91	91
Compromiso 06.- Prestar a las empresas un servicio gratuito y personalizado de gestión de ofertas de empleo para facilitar los/as trabajadores/as más apropiados a sus requerimientos y necesidades conforme a las competencias personales y profesionales requeridas, enviando al menos al 90% de las ofertas de las empresas, candidaturas para su cobertura y siendo el porcentaje de ofertas a los que se envía un número de candidatos superior al de puestos				

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
ofertados al menos al 85 %.				
Porcentaje de ofertas a los que se envían candidatos.	-	-	92	92
Porcentaje de ofertas a los que se envía un número de candidatos superior al de puestos ofertados.	-	-	89	91
Compromiso 07.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas 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 65% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 30 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas en un plazo máximo de 15 días naturales desde su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 35 días naturales desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Agencia para el Empleo.	83	84	DNC	DNC
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días naturales siguientes a su presentación.	36'25	29'76	31,55	54
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales desde su presentación.	67'50	67'86	97,62	78
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	26	28	33	18
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses.	-	95'24	97,62	100

■ Espacios Públicos Abiertos

En el ámbito de actuación del Área de Acción de Espacios Públicos Abiertos, en su compromiso con la calidad, el Ayuntamiento de Madrid ha elaborado y aprobado las Cartas de Servicios de **Arbolado Urbano** (aprobada el 12 de mayo de 2011) y **Parques y Jardines de Madrid** (aprobada el 13 de marzo de 2013).



Carta de Servicios de Arbolado Urbano

Fecha Aprobación: 12 de mayo de 2011

Fecha Evaluación 2017: 29 de junio de 2018

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.

Compromisos	Totales	6
Indicadores	Totales	12
	Indicadores Evaluados	12
	Cumplidos	9

Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	75
Mejoras		2

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

Compromisos / Indicadores	2014	2015	2016	2017
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 abril), 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 90%.				
Grado de cumplimiento de las previsiones de plantación recogidas en el Plan de Plantaciones de arbolado urbano.	100	90	100	97
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.	92	100	100	100
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	52	52
Compromiso 04.- Para resolver incidencias urgentes relativas a arbolado urbano (caída de ramas/árboles) surgidas en la vía pública, que dificulten el uso normal de los servicios o supongan peligro para la ciudadanía, los bomberos acudirán en un tiempo medio de respuesta inferior a 10 minutos desde la recepción de la llamada en el servicio hasta la llegada al lugar y en caso necesario el servicio de limpieza urgente acudirá en tiempo medio de 15 minutos y nunca más de 20 minutos desde la activación por bomberos.				
Tiempo medio de respuesta de Bomberos al Servicio de Arbolado Urbano.	-	-	8,29	8'43
Tiempo medio de respuesta de SELUR al Servicio de Arbolado Urbano.	-	-	10,58	11'50
Tiempo máximo de respuesta de SELUR por el Servicio de Arbolado Urbano.	-	-	20	20

Compromisos / Indicadores	2014	2015	2016	2017
Compromiso 05.- Línea Madrid atenderá las solicitudes de atención personalizada de consulta e información y gestionará el alta de avisos y peticiones en materia de arbolado urbano proporcionando información clara y precisa con un trato amable y cortés, de modo que al menos el 93% de los/as usuarios/as de tales servicios se muestren satisfechos con la atención recibida.				
Porcentaje de satisfacción con la atención recibida por LíneaMadrid por el Servicio de Arbolado Urbano.	-	-	94,25	95'17
Compromiso 06.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados por la Unidad de Arbolado Urbano, 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 en un plazo máximo de 30 días desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses; aumentando, con respecto al año anterior, las contestadas en 15 días o menos desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios de arbolado urbano.	1.310	2.384	3.280	3.861
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en 15 días naturales o menos.	18'34	0,75	4,88	7'9
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo inferior a 30 días naturales desde su presentación. Estándar 2017:60	31'16	1,74	17,40	10'3
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. Estándar 2017:30	47	90	59	73
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Estándar 2017:100	-	26,03	53,96	91'1

Carta de Servicios de Parques y Jardines



Fecha Aprobación: 13 de marzo de 2013
 Fecha Evaluación 2017: 11 de junio de 2018
 Certificación AENOR: 29 de diciembre de 2016

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

Los parques, jardines y en definitiva, los espacios públicos urbanos, son elementos imprescindibles en el paisaje y la vida de la ciudades, y como tales debe apreciarse su valor.

En la Carta de Servicios de Parques y Jardines se recogen los siguientes **servicios**: ■ Gestión de la vegetación (árboles, arbustos, flores, praderas, flora acuática). ■ Cuidado de la fauna. ■ Mantenimiento de infraestructuras, láminas de agua y fuentes, mobiliario, alumbrado y monumentos. ■ Mantenimiento de áreas de juegos infantiles y de mayores. ■ Limpieza y gestión de residuos. ■ Educación ambiental. ■ Salud y seguridad para el mantenimiento de un espacio ambiental saludable. ■ Remodelación y creación de nuevos parques. ■ Gestión de actividades de ocio, cultura y deportes. ■ Atención al ciudadano, realizando actividades de información y gestión de peticiones de servicios y sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos.

Compromisos	Totales	13
Indicadores	Totales	24
	Indicadores Evaluados	23
	Cumplidos	18
Grado de cumplimiento (*)	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	78'26
Mejoras		3

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

Compromisos / Indicadores	2014	2015	2016	2017
Compromiso 01.- La ciudadanía valorará su satisfacción con los parques y jardines de la ciudad de Madrid con una puntuación media igual o superior a 6, en una escala de 0 a 10, según datos recogidos en la Encuesta de Calidad de Vida en la Ciudad y Satisfacción con los Servicios Públicos realizada por el Ayuntamiento de Madrid. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Satisfacción ciudadana con los parques y jardines.	6'80	D.N.C.	6,30	6'6
Compromiso 02.- Se realizará anualmente un programa de plantaciones y reposiciones de los parques y jardines de forma que no disminuya su calidad vegetal, dando cumplimiento, al menos, al 90% de lo programado; el porcentaje restante se plantará en la campaña siguiente.				

Compromisos / Indicadores	2014	2015	2016	2017
Grado de cumplimiento del programa de plantaciones y reposiciones de los parques y jardines.	92'35	81'46	99,32	96
Compromiso 03.- Con el objetivo de ahorrar agua de calidad superior destinada al consumo humano, se usarán recursos hídricos alternativos en aquellas zonas verdes, parques y jardines que sea posible, bien por la capacidad de la infraestructura hidráulica o por la tolerancia de las especies a este tipo de agua. Se auditarán los sistemas de riego automatizados y sectorizados, para facilitar el control preciso de los emisores y de las dosis de riego, para permitir un correcto diseño de la instalación. Anualmente se realizarán auditorías al menos a 80 ha. de zonas verdes. Compromiso <u>eliminado</u> Evaluación 2017				
Superficie con instalación de riego automático en los parques y jardines auditada anualmente. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	-	-	0	237'54
Compromiso 03.- Para garantizar un adecuado estado de conservación y uso de los parques y jardines, estos presentarán un estado de limpieza adecuado, que será de al menos un 70 % con respecto a la situación teórica ideal de limpieza de los parques y jardines, que sería el 100%, conforme a los criterios de calidad fijados por los responsables municipales.				
Estado global de la limpieza de los parques y jardines.	95'45	81'36	80,77	85'27
Compromiso 04.- Los elementos presentes en las áreas infantiles, de mayores y circuitos deportivos elementales presentarán un estado de conservación adecuado, que será de al menos un 70 % de la situación teórica ideal de conservación de estos elementos, que sería el 100%, conforme a los criterios de calidad fijados por los responsables municipales.				
Estado global de conservación de los elementos de juego en áreas infantiles, áreas de mayores y circuitos deportivos de los parques y jardines.	95'80	97'92	99,38	99'04
Compromiso 05.- Se atenderán los incidentes urgentes en materia de seguridad que supongan riesgo para la vida o para la integridad de las personas, acudiendo al lugar de los hechos en un plazo máximo de 8 minutos desde la recepción de la llamada por la Policía Municipal, al menos en el 87% de los casos, y en un tiempo medio de 12 minutos en los casos restantes, además se realizarán al menos 6000 horas de vigilancia en los parques públicos y zonas verdes de acuerdo a los Planes Territoriales de Distrito. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Porcentaje de incidentes urgentes en materia de seguridad en los que la Policía Municipal llega al lugar del incidente en 8 minutos o menos desde que se produce la llamada.	93	93	92,20	92'31
Porcentaje de incidentes urgentes en materia de seguridad en los que se llega al lugar del incidente en 12 minutos de media, desde el contacto del ciudadano o la ciudadana con la Policía Municipal, hasta la llegada del patrulla.	-	-	-	100
Horas de vigilancias en los 50 parques públicos.	-	-	-	3799

Compromisos / Indicadores	2014	2015	2016	2017
Compromiso 06.- Para garantizar la seguridad sanitaria del agua de las fuentes de beber en uso de los parques y jardines de la Ciudad Madrid, anualmente se aplicará un programa específico de control consistente en la toma de muestras de manera aleatoria y análisis en el laboratorio acreditado (Laboratorio de Salud Pública o laboratorios acreditados de las empresas de mantenimiento) en 180 fuentes de beber en parques, jardines y zonas verdes. Asimismo se realizará anualmente una supervisión por parte de Madrid Salud de las analíticas realizadas por los laboratorios de las empresas de mantenimiento, consistente en toma de muestras y analíticas por ambas partes de al menos 10 fuentes al año por parte de los laboratorios citados y del laboratorio de Salud Pública de Madrid Salud (Ayuntamiento de Madrid), contrastando los resultados obtenidos; por otra parte, Madrid Salud supervisará documentalmente los informes analíticos de las muestras tomadas por los laboratorios de las empresas de mantenimiento.				
Fuentes de beber de los parques, jardines y zonas verdes analizadas por laboratorio acreditado (de empresas de mantenimiento o de Madrid Salud).	-	-	303	383
Fuentes analizadas en los parques y jardines por laboratorios de empresas de mantenimiento que se supervisan también por el Laboratorio de Salud Pública.	-	-	13	10
Informes analíticos de las fuentes de los parques y jardines de los laboratorios de las empresas de mantenimiento supervisados por Madrid Salud.	-	-	130	133
Compromiso 07.- En el caso de avisos por plagas o vectores de interés de salud pública (cucarachas, ratas), el tiempo máximo de respuesta transcurrido desde la recepción del aviso hasta la atención inicial, no excederá de 24h en el 100% de los casos. Los tiempos se refieren a días hábiles (excluidos fin semana/días festivos oficiales).				
Porcentaje de avisos sobre ratas y cucarachas atendidos en el plazo de 24 horas.	100	100	100	100
Compromiso 08.- Los monumentos municipales situados en los parques y jardines se mantendrán en condiciones adecuadas de integridad y funcionalidad. Las incidencias relativas a deterioros producidos por actos vandálicos en monumentos, se responderán en un 80 % de los casos en el plazo de 3 días hábiles desde la recepción del aviso, no excediendo de los 7 días hábiles.				
Porcentaje de incidencias relativas a deterioros producidos por actos vandálicos en monumentos, resueltas en un plazo menor o igual a 3 días.	80	80	84,32	97
Porcentaje de incidencias relativas a deterioros producidos por actos vandálicos en monumentos, resueltas en un plazo de 7 días hábiles. Estándar 2017: 100			92,16	 97
Compromiso 09.- Se realizarán como mínimo 21 actividades ambientales semanales (itinerarios guiados, talleres, cursos y jornadas, conferencias, concursos, video-forum, exposiciones, etc.) dirigidas al público general, guiadas				

Compromisos / Indicadores	2014	2015	2016	2017
por educadores ambientales y adaptadas a distintos tipos de usuarios (infantil, familiar, adultos). La valoración global media otorgada por los usuarios de las actividades, en encuesta de satisfacción, será superior a 8'5 puntos, en una escala de 0 a 10. El número anual de participantes será, como mínimo, de 80.000 personas.				
Actividades municipales de educación ambiental.	3.255	3.744	3.044	3.439
Participantes en actividades de educación ambiental. Estándar 2017: 80.000	80.851		79.848	 75.934
Satisfacción de los usuarios con las actividades ambientales.	9	9'14	9,20	8'85
Compromiso 10.- Línea Madrid atenderá las solicitudes de atención personalizada de consulta e información sobre zonas verdes y gestionará el alta de avisos y peticiones en materia de Arbolado, Riego y Plagas en zonas verdes, proporcionando información clara y precisa con un trato amable y cortés, de modo que al menos el 93% de los usuarios de tales servicios se muestren satisfechos con la atención recibida.				
Porcentaje de usuarios satisfechos con la atención recibida en los canales personalizados de Línea Madrid relativa a avisos y peticiones de parques y jardines e información sobre zonas verdes.	96'63	95'55	96,84	95'17
Compromiso 11.- La información relativa a los parques y jardines de la ciudad de Madrid recogida en la web municipal estará actualizada. Como mínimo se actualizará una vez al mes.				
Modificaciones realizadas en contenidos de la web sobre parques y jardines. Indicador <u>modificado</u> Evaluación 2017	1	1	1	1
Compromiso 12.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados en materia de zonas verdes de barrio o distrito y parques históricos, singulares y forestales, 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 estas sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo igual o inferior a 30 días naturales desde su presentación y en ningún caso en un tiempo superior a 3 meses, aumentando con respecto al año anterior, las contestadas en 15 días naturales o menos desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los parques y jardines.	1.519	3.433	7.591	4.067
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo inferior a 30 días naturales desde su presentación. Estándar 2017: 60	33'42	21'91	18,10	 11'51
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en 15 días naturales o menos.	14'07	10'71	5,40	6'29
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones desde su presentación. Estándar 2017: 30	46	67	58	 63'82

Compromisos / Indicadores	2014	2015	2016	2017
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Estándar 2017: 100	-	58'02	59,83	 97'64

■ 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** (2009), **Recogida y Tratamiento de Residuos** (2011), **Actividades de Educación Ambiental y Gestión del Agua** (2013) y **Control del Ruido** (2015).



Carta de Servicios de Calidad del Aire



Fecha Aprobación: 17 de diciembre de 2009

Fecha Evaluación 2017: 20 de marzo de 2018

Certificación AENOR: 15 de enero de 2016

En materia de Calidad del Aire del Ayuntamiento de Madrid tiene como **cometido principal** la evaluación permanente de la calidad del aire, así como promover las acciones necesarias para su mejora continua, con el fin de lograr la mayor protección de los ciudadanos frente a la contaminación atmosférica.

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

En la Carta de Servicios de Calidad del Aire se recogen los siguientes **servicios** que se ofrecen a la ciudadanía y a la Ciudad de Madrid: ■ Evaluación y control permanente de la calidad del aire para proteger la salud de los ciudadanos. ■ Información de la calidad del aire. ■ Información sobre superación de umbrales de información y de alerta. ■ Divulgación y sensibilización en materia de calidad del aire. ■ Inspección de emisiones contaminantes de industrias y actividades.

Compromisos	Totales	8
Indicadores	Totales	18
	Indicadores Evaluados	18
	Cumplidos	12
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	66'67
Mejoras		2

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

Compromisos / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 01.- Se vigilará la calidad del aire mediante una red de estaciones de medición, (superando en 50% el número de estaciones exigidas por la legislación), ubicadas de acuerdo con los requisitos establecidos por la normativa con un mantenimiento adecuado y, garantizando una recogida mínima de datos del 97%, aun cuando la legislación exige solo el 75%.				
Porcentaje de datos validos recogidos en las estaciones del sistema de vigilancia de Calidad del Aire.	97'90	98'50	96,90	98'2
Compromiso 02.- En todos los casos de superación del umbral de información* o de alerta* de ozono se informará a la ciudadanía a través de la página web municipal y a través del Servicio de Alertas SMS, a ciudadanos/as registrados/as, en un plazo máximo de 24 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.				
1 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. 2 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.				
Porcentaje de casos de superación del umbral de información* o del umbral de alerta** de ozono en los que se cumple el protocolo establecido de comunicación a la ciudadanía	100	100	100	100

Compromisos / Indicador	2014	2015	2016	2017
Plazo máximo establecido para comunicar la superación de umbrales de información o de alerta de ozono a través de la página web municipal. Estándar 2017: 24	21	54	21	 30
Plazo máximo establecido para comunicar la superación de umbrales de información o de alerta de ozono a través del Servicio de Alertas SMS. Estándar 2017: 24	-	15	50	 32
Compromiso 03.- En aquellas peticiones realizadas por correo electrónico relacionadas con datos de calidad del aire en las que no se puedan proporcionar inmediatamente la información solicitada, se responderá al ciudadano en un plazo inferior a 4 días hábiles, en el 98% de los casos, y nunca en más de 7 días hábiles.				
Porcentaje de consultas contestadas antes de 4 días por el Servicio de Calidad del Aire.	100	100	100	100
Porcentaje de consultas contestadas en 7 días hábiles por el Servicio de Calidad del Aire.	-	100	100	100
Compromiso 04.- Se remitirá al Portal de Datos Abiertos, los ficheros de datos horarios y diarios validados definitivamente de los contaminantes medidos cada mes, en un plazo medio que no supere los 5 días hábiles.				
Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Plazo medio de remisión al Portal de Datos Abiertos de los ficheros de datos horarios y diarios validados definitivamente de los contaminantes medidos cada mes. Indicador <u>modificado</u> Evaluación 2017	4	3	4	3
Plazo de publicación de la memoria anual de calidad del aire en la Web. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	4	2'56	3	3
Compromiso 05.- Se mantendrán y renovarán anualmente, mediante auditorías y evaluaciones externas, las certificaciones UNE-EN-ISO 9001¹, UNE-EN-ISO 14001² e inscripción en el Registro EMAS³, 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 medio ambiente. Compromiso <u>eliminado</u> Evaluación 2017				
Certificaciones en calidad y medio ambiente renovadas. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	3	3	3	3

¹ UNE-EN-ISO 9001: Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

² UNE-EN-ISO 14001: Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.

³ Registro EMAS: Reglamento 1221/2009, de 25/11/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2009, relativo a la participación voluntaria de organizaciones en un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales (EMAS), y por el que se derogan el Reglamento (CE) nº 761/2001 y las Decisiones 2001/681/CE y 2006/193/CE de la Comisión.

Compromisos / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 05.- La Memoria anual de Calidad del Aire del municipio de Madrid referida al año anterior se publicará antes del 31 de marzo. Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2017				
Plazo máximo de publicación de la Memoria de Calidad del Aire en la página web municipal. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 06.- Cada año se publicará en la página web municipal un Informe anual de Seguimiento del Plan de Calidad del Aire y Cambio Climático de la Ciudad de Madrid, en el que se evaluará el grado de cumplimiento del año anterior. Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2017				
Publicación del Informe de Seguimiento del Plan de Calidad del Aire y Cambio Climático. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 07.- Se ofertarán anualmente como mínimo 9 talleres de calidad del aire dirigidos al público en general y grupos formativos. El número anual de participantes será como mínimo de 100 personas. La convocatoria de los talleres se publicará en la Web municipal dentro del programa de actividades ambientales "Hábitat Madrid" y "Educar Hoy por un Madrid más sostenible".				
Talleres de calidad del aire ofrecidos anualmente.	4	5	7	12
Asistentes al taller de calidad del aire. Estándar 2017: 120	29	64	128	91
Publicación de las convocatorias de talleres de calidad del aire en la web municipal dentro del programa de actividades ambientales "Hábitat Madrid" y "Educar Hoy por un Madrid más sostenible". Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 08.- Las consultas telefónicas y presenciales formuladas por la ciudadanía al Servicio de Inspección relacionadas con la contaminación atmosférica por humos se atenderán en un plazo máximo de dos días hábiles, en el 91% de los casos, y en ningún caso en más de cinco días hábiles.				
Porcentaje de consultas atendidas en un plazo máximo de dos días hábiles.	-	100	100	100
Porcentaje de consultas atendidas en cinco días hábiles.	-	100	100	100
Compromiso 09.- Se publicará anualmente en la página web municipal la revisión actualizada del inventario de emisiones a la atmósfera de gases contaminantes. Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2017				
Publicación de la revisión actualizada del inventario de emisiones a la atmósfera de gases contaminantes en la página web municipal. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 10.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas 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				

Compromisos / Indicador	2014	2015	2016	2017
sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 30 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses; aumentando, con respecto al año anterior, las contestadas en 15 días hábiles o menos desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas en relación a los servicios prestados en materia de calidad del aire.	8	56	910	534
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en 15 días naturales o menos.	8'33	0'63	10,08	26
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 30 días naturales. Estándar 2017: 60	50	10,90	30	 47
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. Estándar 2017: 30	36	56	58	 35
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Estándar 2017: 100	-	95,43	93,68	 94

Carta de Servicios de Recogida y Tratamiento de Residuos



Fecha Aprobación: 5 de mayo de 2011

Fecha Evaluación 2017: 26 de marzo de 2018

Certificación AENOR: 1 de febrero de 2018

La correcta gestión y aprovechamiento óptimo de los residuos urbanos son parte esencial del desarrollo sostenible de la Ciudad de Madrid.

El Ayuntamiento ha dotado a la capital de un conjunto de infraestructuras de recogida, transporte, tratamiento y valorización de los residuos urbanos que figura entre los más completos y avanzados de Europa.

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

En la Carta de Servicios de Recogida y Tratamiento de Residuos, se recogen los siguientes **servicios** que se ofrecen a la ciudadanía: ■ Recogida selectiva domiciliaria 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.

Compromisos	Totales	11
Indicadores	Totales	23
	Indicadores Evaluados	23
	Cumplidos	17
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	73'91
Mejoras		7

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

Compromisos / Indicadores	2014	2015	2016	2017
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.	96'90	93'70	91,99	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.	2'60	2'60	2,65	2'92
Compromiso 03.- Recoger los residuos domiciliarios del contenedor de resto todos los días de la semana y el contenedor de envases como mínimo 4 días a la semana, para mantener adecuadas condiciones de salubridad y facilitar la recogida selectiva de residuos a toda la ciudadanía.				
Frecuencia de recogida semanal del contenedor de resto.	7	7	7	7
Frecuencia semanal de recogida del contenedor de envases.	3	3	4	4

Compromisos / Indicadores	2014	2015	2016	2017
Compromiso 04.- Poner a disposición de la ciudadanía en todos los distritos de Madrid puntos limpios móviles que funcionen durante al menos 10 horas semanales en diferentes ubicaciones del distrito todos los meses excepto el mes de agosto que no se presta el servicio.				
Distritos donde los puntos limpios móviles funcionan al menos 10 horas semanales todos los meses del año excepto el mes de agosto.	-	21	21	21
Compromiso 05.- Realizar la recogida de animales muertos a particulares en un plazo de 24 horas desde la petición del servicio en al menos un 95% de los casos, y nunca transcurridas más de 48 horas.				
Porcentaje de avisos de recogida de animales muertos a particulares realizados en un plazo inferior a 24 horas.	-	99	98,30	95'8
Porcentaje de avisos de recogida de animales muertos a particulares realizados en un plazo inferior a 48 horas.	-	100	100	100
Compromiso 06.- Reducir las emisiones de gases de efecto invernadero provenientes del depósito de los residuos que ya no puedan ser recuperados. Reducir el número de toneladas anuales de aportación al vertedero en al menos un 0,5% respecto al año anterior, con objeto de alargar su vida útil.				
Disminución en % de las toneladas entrantes a vertedero.	-1'80	3'22	4,67	6'20
Compromiso 07.- Realizar el tratamiento adecuado como mínimo al 78% de las toneladas del total de residuos que entran al Parque Tecnológico de Valdemingómez, evitando su eliminación directa en vertedero.				
Porcentaje de toneladas entrantes en el PTV sometidas a algún tratamiento.	82'01	81'43	81	81'31
Compromiso 08.- Alcanzar el 30 % de materiales recuperados de los residuos domésticos con respecto a la cantidad total generada de residuos domésticos (papel, metales, plásticos, vidrio) en el año en curso				
Porcentaje de reciclado de residuos domésticos, papel, metales, plástico y vidrio. Estándar 2017: 30	30,61	29'75	30	 24'84
Compromiso 09.- Realizar actividades de sensibilización ambiental en materia de reciclaje recibiendo un mínimo de 9.000 visitantes al Parque Tecnológico de Valdemingómez al año y con una valoración media de satisfacción igual o superior a siete en una escala de 0 a 10.				
Visitantes al PTV.	8.203	9.431	9.729	11.710
Valoración media del nivel de satisfacción con las actividades de sensibilización ambiental realizadas en el PTV.	9'08	9'18	9,04	8'99
Compromiso 10.- Con el objeto de verificar periódicamente que las actividades que tienen lugar en el PTV no afectan a su entorno, realizar 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.				

Compromisos / Indicadores	2014	2015	2016	2017
Controles anuales realizados de parámetros en agua, aire, biogás y materia orgánica en el PTV y en su entorno.	16.516	14.250	18.422	21.980
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 máximo de 30 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días naturales desde su presentación. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas en un plazo máximo de 15 días naturales desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios de recogida y transporte de residuos .	1.961	2.387	3.563	3.998
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días naturales siguientes a su presentación.	17'86	10,13	10,49	26'41
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales desde su presentación. Estándar 2017: 60	58,07	62,44	32,18	 47'47
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. Estándar 2017: 30	32	30	35	 30'89
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses.	-	99'44	100	100
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios de tratamiento/eliminación de residuos .	734	544	426	1.015
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de tratamiento/eliminación de residuos contestadas en 15 días o menos.	8'27	39'66	31,22	12'51
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de tratamiento/eliminación de residuos contestadas en 30 días o menos. Estándar 2017: 60	26'51	72'88	55	 22'46
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de tratamiento/eliminación de residuos. Estándar 2017: 30	54	23	32	 42'51
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de tratamiento/eliminación de residuos contestadas en menos de 3 meses. Estándar 2017: 100	-	99'25	99,77	 93'99

Carta de Servicios de Actividades de Educación y Sensibilización Ambiental



Fecha Aprobación: 13 de marzo de 2013

Fecha Evaluación 2017: 16 de abril 2018

Certificación AENOR: 15 de enero de 2016

Las competencias del Ayuntamiento de Madrid en materia de medio ambiente no sólo comprenden aquellas actuaciones dirigidas a

mantener unas condiciones ambientales que permitan a los ciudadanos disfrutar de un paisaje urbano limpio, cuidado y estético, que potencie la calidad de vida en la Ciudad, sino también aquellas actividades educativas, formativas, divulgativas y de sensibilización relativas al medio ambiente.

Estas actividades están **dirigidas** tanto al público general a través de campañas divulgativas, centros de información y educación ambiental o programas abiertos de actividades ambientales, como a sectores considerados de especial interés, como la comunidad educativa y promotores de eventos con repercusión ambiental.

En la Carta de Servicios de Actividades de Educación y Sensibilización Ambiental se recogen los siguientes **servicios**:

- Información y divulgación sobre los valores naturales, culturales y sociales ligados al medio ambiente urbano y políticas de sostenibilidad ambiental y sobre los servicios municipales de gestión ambiental, a través de campañas, centros de información y educación ambiental y centros educativos.
- Educación ambiental a través de programas educativos como "Educar hoy por un Madrid más sostenible", "Madrid un Libro Abierto", "Programa Integral de Educación Ambiental" del Parque Tecnológico de Valdemingomez y "Hábitat Madrid".
- Colaboración y asesoramiento técnico a servicios municipales y entidades públicas o privadas en materia de educación, sensibilización y gestión ambiental.
- Impulso de iniciativas ambientales con empresas y entidades ciudadanas (asociaciones, federaciones, confederaciones y otras uniones de asociaciones que estén declaradas de utilidad pública municipal por el registro municipal).

Compromisos	Totales	9
Indicadores	Totales	21
	Indicadores Evaluados	20
	Cumplidos	19

Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	95
Mejoras		3

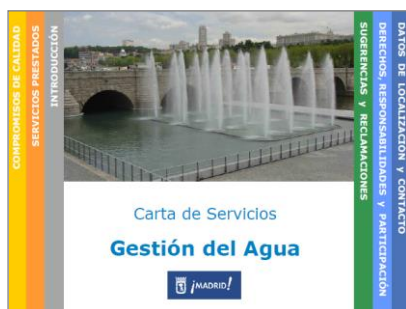
 Nivel de calidad no alcanzado D.N.C = Datos No Cargados

Compromisos / Indicadores	2014	2015	2016	2017
Compromiso 01.- Se ofertarán como mínimo 300 actividades ambientales mensuales (itinerarios guiados, talleres, cursos y jornadas, video-forum, exposiciones, etc.), excepto los meses de julio, agosto y septiembre, que serán al menos 100 actividades, dirigidas al público general, guiadas por educadores ambientales y adaptadas a distintos tipos de usuarios (infantil, familiar y adultos). La valoración global media otorgada por los/as usuarios/as de las actividades, en encuesta de satisfacción, será superior a 8,5 puntos, en una escala de 0 a 10. El número anual de participantes será, como mínimo, de 75.000.				
Actividades municipales de educación ambiental.	3.255	3.744	3.044	3.439
Participantes en actividades de educación ambiental. Estándar 2017: 80.000	80.851	80.314	79.848	 75.934
Satisfacción de los usuarios con las actividades ambientales.	9	9'14	9,20	8'85
Compromiso 02.- Se ofrecerá un servicio de consulta medioambiental a los visitantes de los Centros de Naturaleza del Distrito de Fuencarral-El Pardo (Centro de Interpretación de la Naturaleza de Montecarmelo) y los Centros de Información y Educación Ambiental de Retiro y de Dehesa de la Villa y Cabaña del Retiro, se dispondrá de un material educativo y divulgativo actualizado de, al menos, 1.200 ejemplares (libros, revistas especializadas, material audiovisual, formato digital, etc.) entre todos los centros.				
Catálogo de materiales de consulta medioambiental disponibles.	1.189	1.289	1.289	1.289
Compromiso 03.- El Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad ofrecerá en la web municipal un catálogo actualizado de todas las publicaciones disponibles en materia de medioambiente, revisando la vigencia de las mismas con carácter semestral. Compromiso <u>eliminado</u> Evaluación 2017				
Actualizaciones anuales del catálogo de publicaciones ambientales. Indicador eliminado Evaluación 2017	-	-	0	DNC
Compromiso 03.- Las actividades de educación y sensibilización ambiental se difundirán a través de la web municipal, al menos una vez al trimestre. Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2017				
Frecuencia de difusión de las actividades de educación ambiental en la web municipal. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 04.- Colaborar con otras instituciones, con empresas o con otros órganos de gestión municipal que demanden incorporar criterios ambientales en la celebración de eventos en la ciudad participando, al menos, en 12 al año.				

Compromisos / Indicadores	2014	2015	2016	2017
Eventos en los que se ha colaborado para la incorporación de buenas prácticas ambientales.	8	12	9	13
Compromiso 05.- De las solicitudes recibidas de los centros educativos para participar en proyectos y actividades de educación ambiental, ofertadas en el programa “Educar hoy por un Madrid más sostenible”, se atenderá como mínimo la demanda de 90 centros educativos, consiguiendo una participación mínima de 55.000 alumnos en cada curso escolar. Se incorporarán como mínimo 10 nuevos colegios cada año.				
Centros educativos participantes en el programa “Educar hoy por un Madrid más sostenible”.	88	85	91	103
Alumnos participantes en actividades de educación ambiental del programa “Educar hoy por un Madrid más sostenible”	48.000	42.360	45.318	62.400
Nuevos colegios incorporados al programa “Educar hoy por un Madrid más sostenible”.	-	-	6	13
Compromiso 06.- Se atenderá la demanda del total de los centros educativos del municipio de Madrid, aproximadamente 650 (públicos, privados, concertados de enseñanza de educación primaria, secundaria, bachillerato y formación profesional básica y de grado medio) adjudicando como mínimo una actividad medioambiental de las ofertadas en el programa “Madrid, un libro abierto” por centro solicitante. Atendiendo como mínimo 2.800 grupos.				
Centros educativos participantes en el programa “Madrid, un libro abierto”.	689	687	665	663
Grupos-clase que han realizado actividades dentro del programa “Madrid, un libro abierto”.	2.835	2.488	3.205	3.223
Compromiso 07.- Se ofertarán, como mínimo, dentro del programa ‘Madrid, un libro abierto’ 25 actividades ambientales diferentes (itinerarios guiados, talleres, cursos y jornadas, conferencias, etc.) dirigidas a los centros y adaptadas a distintos niveles educativos. La valoración global media otorgada por los usuarios de las actividades, en encuesta de satisfacción, será superior a 8 puntos en una escala de 0 a 10. el número anual de participantes será, como mínimo, de 70.000 alumnos.				
Alumnos participantes en actividades medioambientales.	43.576	71.073	80.746	86.283
Actividades ambientales diferentes ofertadas dirigidas a centros educativos del programa “Madrid, un libro abierto”.	25	34	37	38
Satisfacción de los alumnos participantes en actividades ambientales dirigidas a centros educativos.	8'66	8'50	8,40	8'2

Compromisos / Indicadores	2014	2015	2016	2017
Compromiso 08.- 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, 9.500 visitantes al año, alcanzando una valoración media de satisfacción de las actividades de 8.5 o superior, en una escala de 0 a 10.				
Visitantes al PTV.	8.213	9.431	9.729	11.170
Valoración media de satisfacción de los visitantes en escala de 0 a 10.	9'08	9'18	9'04	8'9
Compromiso 09.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados, contestándolas 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 contestarán en un plazo inferior a 30 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a tres meses; aumentando, con respecto al año anterior, las contestaciones en 15 días naturales o menos desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a las actividades de educación ambiental.	116	220	186	17
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en 30 días naturales o menos desde su presentación.	26'87	33'92	26,43	100
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en 15 días naturales o menos desde su presentación.	7,46	5,26	10,22	80
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones desde su presentación.	48	52	62	7
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de Educación Ambiental contestadas en menos de 3 meses.	-	74,85	75,27	100

Carta de Servicios de Gestión del Agua



Fecha Aprobación: 20 de marzo de 2013
 Fecha Evaluación 2017: 27 de marzo de 2018
 Certificación AENOR: 15 de enero de 2016

El Ayuntamiento de Madrid gestiona la **demanda de agua**, es decir, aplica medidas que se encaminan a reducir el consumo, mejorando la eficiencia y haciendo uso responsable de los recursos hídricos. Y lo hace mediante la aplicación del Plan Municipal de Gestión de la Demanda de Agua y la Ordenanza de Gestión y Uso Eficiente del Agua en la Ciudad de Madrid, que estructura sus acciones en grandes programas que atienden la gestión, el ahorro, la eficiencia del uso del agua y la reutilización de las aguas depuradas.

Como parte del desarrollo del Plan de Gestión de la Demanda de Agua, se ejecuta el Plan de Recursos Hídricos Alternativos, con dos líneas principales de actuación: la creación de la Red de Agua Regenerada municipal, que permite la reutilización de las aguas depuradas, y el Plan de Aprovechamiento de Aguas Freáticas, para el aprovechamiento de las aguas de drenaje superficial de las infraestructuras públicas. En la actualidad, los recursos hídricos alternativos se utilizan para el riego de parques y la limpieza de calles mediante baldeo.

En materia de **depuración** y con el objetivo de garantizar el buen estado ecológico del río Manzanares, se ha ejecutado el Plan de Mejora de la Calidad del Río Manzanares que ha supuesto la construcción de estanques de tormentas y de nuevos colectores que tienen como finalidad reducir la contaminación que provocan las primeras aguas de lluvia, minimizando sus impactos ambientales y asegurando la calidad en el tramo urbano del río y de todo el ecosistema fluvial de los municipios colindantes, aguas abajo de la Ciudad.

Por otra parte, se plantea un nuevo enfoque de la gestión más social, basado en la participación y sensibilización ciudadana, fomentando que la ciudadanía se involucre en las iniciativas de gestión integrada de los recursos hídricos y entienda y asuma los retos que conlleva alcanzar la sostenibilidad global en el ciclo del agua.

Los servicios prestados para la gestión integral del ciclo del agua, fomento del uso eficiente del recurso y garantía del suministro son: ■ Control y supervisión del suministro de Recursos Hídricos Alternativos al agua potable para usos públicos y privados. ■ Saneamiento y depuración de aguas residuales. ■ Control de vertidos a la red de saneamiento. ■ Mantenimiento y conservación del río Manzanares. ■ Mantenimiento de estanques y fuentes ornamentales. ■ Instalación de hidrantes para abastecimiento de agua para uso exclusivo del servicio de extinción de incendios. ■ Servicio Social de suministro de agua potable para personas sin recursos y sin red de abastecimiento. ■ Elaboración de datos cartográficos y características geométricas de los elementos que componen la red de alcantarillado. ■ Atención al ciudadano, realizando actividades de información, divulgación y gestión de incidencias y peticiones de servicios y sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos

Compromisos	Totales	11
Indicadores	Totales	20
	Indicadores Evaluados	20
	Cumplidos	14
Grado de cumplimiento (*)	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	70
Mejoras		2

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

Compromisos / Indicadores	2014	2015	2016	2017
Compromiso 01.- Los usuarios que soliciten cita previa, para asesoramiento o información en aspectos relacionados con la gestión y uso eficiente del agua, serán citados para una entrevista personal, que tendrá lugar en un plazo máximo de 10 días hábiles. En la encuesta periódica que se realice el nivel de satisfacción medio de los usuarios del sistema de cita previa, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos.				
Porcentaje de citas previas que se conceden para un plazo máximo de 10 días hábiles por Gestión del Agua.		100	100	100
Satisfacción de los usuarios, referida al tiempo de citación, en relación al servicio de cita previa de Gestión del Agua.	10	10	10	9'16
Compromiso 02.- Se atenderá a la ciudadanía de forma personalizada, con un personal debidamente cualificado suministrando información correcta y actualizada, de forma que la puntuación media dada por los/as usuarios/as en el cuestionario sobre la calidad en atención sea igual o superior a 8 en cuanto al asesoramiento recibido y a la preparación del personal para desempeñar su trabajo.				
Satisfacción de los/as usuarios/as con el asesoramiento recibido por el Servicio de Gestión del Agua.	-	-	9,56	9'35
Satisfacción de los usuarios con la cualificación del personal para desempeñar su trabajo en el Servicio de Gestión del Agua.	9	10	10	9'43
Compromiso 03.- Se promoverá la utilización de recursos hídricos alternativos en sustitución del agua potable para el riego de zonas verdes y otros usos municipales, a través del desarrollo de medidas de aprovechamiento de recursos hídricos alternativos, de forma que la relación entre el volumen anual consumido de agua regenerada y el volumen anual consumido de agua potable sea un parámetro siempre creciente.				
Índice de consumo de recursos hídricos alternativos en el riego de zonas verdes y otros usos municipales.	-	35	47	42
Compromiso 04.- Se controlará la incidencia que el agua depurada pueda tener sobre el río, de acuerdo con la normativa vigente, analizando al menos 900 muestras al año, aguas arriba y aguas abajo del punto de vertido de				

Compromisos / Indicadores	2014	2015	2016	2017
cada una de las depuradoras municipales.				
Análíticas en muestras de agua en las zonas de vertido de las depuradoras municipales al río.	-	980	923	953
Compromiso 05.- Se vigilará la seguridad de los vertidos a la red de saneamiento realizando controles analíticos anuales y vigilando el cumplimiento de la normativa vigente, mediante la realización de analíticas de contraste del 100% de los vertidos líquidos industriales autorizados, y analíticas de seguimiento al 80% de los vertidos realizados por las empresas con autorización.				
Porcentaje de vertidos industriales autorizados a los que se realiza analítica de contraste en Gestión del Agua.	100	100	100	100
Porcentaje de vertidos industriales autorizados a los que se realiza analítica de seguimiento en Gestión del Agua.	-	-	-	97
Compromiso 06.- El 100% las solicitudes de vertido debidamente cumplimentadas y presentadas ante la DG del Agua obtendrán respuesta en un plazo no superior a 2 meses.				
Porcentaje de solicitudes respondidas por Gestión del Agua en un plazo no superior a 2 meses. Estándar 2017: 100	0	69	73	 94'94
Compromiso 07.- Se controlará el estado de la calidad del agua del río Manzanares mediante videovigilancia e inspecciones "in situ" diarias, detectando el 90 % de las incidencias que se produzcan en un plazo máximo de 2 horas y el resto en un máximo de 12 horas desde el momento en que éstas se produzcan.				
Porcentaje de incidencias en la calidad del agua del río Manzanares detectadas en un plazo máximo de 2 horas.	-	77	82	100
Porcentaje de incidencias en la calidad del agua del río Manzanares detectadas en un plazo máximo de 12 horas.	-	81	83	100
Compromiso 08.- Las solicitudes de instalación de nuevos hidrantes en la vía pública debidamente autorizadas por el Canal de Isabel II Gestión, y una vez abonados por el interesado el precio público y las tasa correspondientes, serán atendidas de forma que la puesta en servicio del hidrante solicitado se realice, desde la fecha de pago de los abonados a la Agencia Tributaria municipal, en el 80% de los casos en 3 meses y como máximo en 6 meses.				
Porcentaje de hidrantes instalados en un plazo inferior o igual a 3 meses por Gestión del Agua.	-	100	100	100
Porcentaje de hidrantes instalados por Gestión del Agua en un plazo máximo de 6 meses.		100	100	100
Compromiso 09.- Las peticiones de suministro de agua potable para personas sin recursos y sin red de abastecimiento, tramitadas previamente por los servicios sociales municipales, se gestionarán en un máximo de 8 días hábiles, contados desde el momento en que sean registradas en la Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes, en el 100% de los casos.				

Compromisos / Indicadores	2014	2015	2016	2017
Porcentaje de solicitudes de suministro de agua tramitadas por los servicios sociales remitidas al Canal de Isabel II en un plazo menor o igual a 8 días.	-	100	100	100
Compromiso 10.- Las solicitudes de datos cartográficos se gestionarán en un máximo de 10 días hábiles, en el 100% de los casos.				
Porcentaje de solicitudes de datos cartográficos gestionadas en un máximo de 10 días. Estándar 2017: 100	-	80	72	93
Compromiso 11.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas 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 en un plazo máximo de 30 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses; aumentando, con respecto al año anterior, las contestadas en 15 días naturales o menos desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, tramitadas relativas a la Gestión del Agua.	432	502	589	684
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en 15 días naturales o menos. Estándar 2017: 11'34	23,90	31,36	9,29	9
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 30 días naturales. Estándar 2017: 60	48'26	47,88	28,52	19
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. Estándar 2017: 50'45	41	43	49	56'74
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Estándar 2017: 100	-	85,59	86,93	93'7

Carta de Servicios de Control del Ruido



Fecha Aprobación: 22 de abril de 2015
 Fecha Evaluación 2017: 15 de marzo de 2018
 Certificación AENOR: 29 de diciembre de 2016

El Ayuntamiento de Madrid pretende desarrollar y consolidar en Madrid un entorno urbano de calidad, seguro, saludable y habitable, que contribuya al bienestar de sus habitantes, que favorezca la convivencia y propicie la compatibilidad entre el desarrollo de las actividades propias del entorno urbano y el ejercicio de los derechos ciudadanos. Dentro de ese eje se incluye como objetivo la lucha contra la contaminación acústica, en cumplimiento de la normativa, dando respuesta a la demanda social.

Los servicios prestados en relación al control del ruido son: ■ Inspección y control de las emisiones sonoras, ■ Corrección de incumplimientos en materia de ruido ■ Control y prevención de la contaminación acústica ambiental ■ Evaluación de la potencial afección acústica de planes, proyectos y actividades económicas, previamente a su autorización.

Compromisos	Totales	8
Indicadores	Totales	19
	Indicadores Evaluados	19
	Cumplidos	16
Grado de cumplimiento (*)	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	84'21
Mejoras		4

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

Compromisos / Indicadores	2014	2015	2016	2017
Compromiso 01.- Los niveles sonoros ambientales se medirán mediante la Red Fija de Control de la Contaminación Acústica en, al menos, el 94% de las horas del año, y se publicarán los indicadores mensuales de ruido en un plazo máximo de 7 días naturales después de acabado el mes.				
Porcentaje de horas al año que se encuentran operativas las estaciones de la Red Fija de medición de ruido.	-	-	97,60	97'01
Plazo máximo de publicación de indicadores mensuales de ruido	-	-	8,40	4'2
Compromiso 02.- Las inspecciones de ruido de los vehículos y maquinaria que se presenten en el Centro Municipal de Acústica (CMA) se realizarán en el mismo día en el 90% de los casos, y en ningún caso en más de 5 días hábiles. No se tendrán en cuenta las inspecciones que no se puedan realizar por condiciones meteorológicas adversas (Lluvia o viento > 5 m/S) o las que se presenten durante el periodo de cierre estival del CMA.				
Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2017				

Compromisos / Indicadores	2014	2015	2016	2017
Porcentaje de inspecciones realizadas en el mismo día de presentación del vehículo o maquinaria en el CMA. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Porcentaje de inspecciones realizadas en un plazo máximo de 5 días hábiles desde el día de presentación del vehículo o maquinaria en el CMA. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 03.- Las solicitudes de información personalizada sobre requisitos técnicos de procedimientos que requieran labores de inspección y control, se atenderán en un plazo máximo de 3 días hábiles, en el 90% de los casos, y en ningún caso más de 6 días hábiles en el 100 de los casos.				
Porcentaje de consultas atendidas sobre cuestiones técnicas en un plazo máximo de 3 días hábiles sobre técnicas de Control del Ruido.	-	10	87,10	100
Porcentaje de consultas atendidas sobre cuestiones técnicas en plazo de 6 días hábiles sobre técnicas de Control del Ruido. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	-	100	96,75	100
Compromiso 04.- Los expedientes de comprobación de medidas correctoras recibidos en el Servicio de Inspección serán informados y enviados de nuevo al órgano solicitante antes de 2 meses desde su recepción en el Servicio en el 60% de los casos, y en ningún caso en más de 5 meses. Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2017				
Porcentaje de expedientes de comprobación de medidas correctoras que son informados y enviados antes de 2 meses - 60 días naturales -. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Porcentaje de expedientes de comprobación de medidas correctoras que son informados y enviados antes de 5 meses -150 días naturales -. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 05.- Las solicitudes de información personalizada sobre requisitos técnicos de los proyectos sometidos a procedimiento de Evaluación Ambiental de Actividades, se atenderán en un plazo máximo de 5 días hábiles, en el 90% de los casos, y en ningún caso más de 10 días hábiles.				
Porcentaje de consultas atendidas sobre cuestiones técnicas en un plazo máximo de 5 días hábiles.	-	-	-	92'5
Porcentaje de consultas atendidas sobre cuestiones técnicas en un plazo de 10 días hábiles.	-	-	-	100
Compromiso 06.- Las solicitudes de información personalizada sobre los requisitos jurídicos de las actuaciones que se propongan realizar, así como de los trámites de los procedimientos, se atenderán en un plazo máximo de dos días hábiles en el 90% de los casos y en ningún caso en más de 4 días hábiles.				
Porcentaje de consultas atendidas sobre cuestiones jurídicas en	-	100	100	99'2

Compromisos / Indicadores	2014	2015	2016	2017
un plazo máximo de 2 días hábiles.				
Porcentaje de consultas atendidas sobre cuestiones jurídicas en un plazo de 4 días hábiles.	-	-	100	100
Compromiso 07.- Las solicitudes de consultas de expedientes por los interesados se atenderán en un plazo máximo de 2 días hábiles en el 90% de los casos, y en ningún caso más de 5 días hábiles.				
Porcentaje de consultas de expedientes realizadas en un plazo máximo de 2 días hábiles.	-	88	99,19	99'75
Porcentaje de consultas de expedientes realizadas en un plazo de 5 días hábiles.	-	-	100	100
Compromiso 08.- Los informes preceptivos de Evaluación Ambiental de Actividades se elaborarán en un tiempo máximo de 2 meses y medio en el 80% de los casos, y en ningún caso en más de 4 meses (plazo fijado en el artículo 17 de la Ordenanza sobre Evaluación Ambiental de Actividades).				
Porcentaje de informes elaborados en un plazo máximo de 2 meses y medio.	-	-	-	100
Porcentaje de informes elaborados en un plazo de 4 meses.	-	-	-	100
Compromiso 09.- Se comunicará al denunciante identificado en el expediente tanto el inicio como la resolución del procedimiento dirigido a la corrección de las deficiencias detectadas en las actividades e instalaciones ruidosas.				
Porcentaje de expedientes en los que se comunica a los denunciantes el inicio del expediente. Estándar 2017: 100	-	-	100	 99'4
Porcentaje de expedientes en los que se comunica a los denunciantes la resolución del expediente. Estándar 2017: 100	-	-	96,90	 95'8
Compromiso 10.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas 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 contestará el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo menor o igual a 30 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses; aumentando, con respecto al año anterior, las contestadas en 15 días naturales o menos desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados en materia de control del ruido.	-	412	643	559
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales desde su presentación.	-	55'08	64,28	71'38

Compromisos / Indicadores	2014	2015	2016	2017
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de tres meses. Estándar 2017: 100	-	92'94	90,51	 96'1
Porcentaje de Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días naturales siguientes a su presentación.	-	20,34	43,23	54'03
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados en materia de control del ruido.	-	36	28	22'65

■ Movilidad y Transportes

En el ámbito de este Área de Acción, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid ha aprobado las Carta de Servicios del Cuerpo de Agentes de Movilidad y de Multas de Circulación.



Carta de Servicios del Cuerpo de Agentes de Movilidad



Fecha Aprobación: 29 de noviembre de 2007

Fecha Evaluación 2017: 23 de marzo de 2018

Certificación AENOR: 23 de diciembre de 2017

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

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

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

Compromisos	Totales	9
Indicadores	Totales	24
	Indicadores Evaluados	24
	Cumplidos	22
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	91'67
Mejoras		3

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

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 01.- Para garantizar la vigilancia del tráfico identificar los 36 enclaves* de mayor intensidad de circulación y cubrirlos con puestos de jornada completa, hora punta o recorridos obligatorios al menos en un 96% de todos los días del año. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Porcentaje de cobertura de los enclaves de mayor intensidad de circulación identificados cubiertos por los Agentes de Movilidad.	100	100	100	100
Enclaves de mayor intensidad de circulación identificados por los Agentes de movilidad.	-	-	50	50
Compromiso 02.- Para mejorar la ordenación y el control del tráfico y para lograr un sentido cada vez más didáctico de la actuación del Cuerpo, conseguir reducir el promedio de denuncias por infracciones graves impuestas en las campañas de control y seguridad viales que se llevan a cabo, que no superará el número de 1.230 denuncias por campaña. Además, lograr disminuir el índice de denuncias de radar por velocidad excesiva en relación a los vehículos controlados bajando del 1,09 (las denuncias por infracciones graves tienen un efecto disuasorio en la ciudadanía: se produce un mayor cumplimiento de la normativa y, en consecuencia, una reducción de las infracciones). Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Denuncias por infracciones graves de circulación (movimientos peligrosos, rebasar semáforo en rojo, cascos, cinturanas, teléfonos móviles y exceso de velocidad. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	-	24.218	25.758	24.570
Índice de denuncias de radar por velocidad excesiva	-	-	-	0'69
Promedio de denuncias formuladas por infracciones graves de circulación por campañas de seguridad vial realizadas. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017.	-	-	-	-

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 03.- Para fomentar la seguridad vial de la Ciudad de Madrid, incrementar en el 5% el número de sesiones de vigilancia de exceso de velocidad en las zonas de alto riesgo respecto al estándar del año anterior. También se incrementará el 5% el número de campañas relacionadas con el tráfico. Las sesiones de vigilancia se realizan con los radares situados en lugares de alta siniestralidad, de importancia para la seguridad vial, de alta ocupación peatonal -entorno de colegios, centros de mayores hospitales, etc.-, o de quejas de vecinos/as.				
Campañas de seguridad vial en las que participan los Agentes de Movilidad.	12	14	21	20
Sesiones de vigilancia de exceso de velocidad en las zonas de alto riesgo efectuadas por los Agentes de Movilidad.	-	-	1.786	1.856
Compromiso 04.- Para mejorar la calidad del transporte público de pasajeros y solventar los problemas de circulación y parada de los autobuses públicos urbanos, se realizarán sesiones de vigilancia reiteradas en el 100% de los requerimientos de la EMT. En el caso del transporte de mercancías, se realizará la vigilancia en el correcto uso de las reservas de carga y descarga realizando como mínimo 15.000 visitas de inspección al año. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Vigilancias realizadas por los Agentes de Movilidad en el correcto uso de las reservas de carga y descarga	-	-	13.688	20.188
Puntos en los que la EMT tiene problemas de circulación o de paradas erradicados por los Agentes de Movilidad. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017.	-	-	12	12
Porcentaje de sesiones de vigilancia realizadas a requerimiento de la EMT. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017.	-	-	-	-
Compromiso 05.- Para contribuir a reducir la contaminación, disminuir el porcentaje de los vehículos denunciados por ITV respecto al total de denuncias notificadas por debajo del 12%. Asimismo actuar sobre los residuos sólidos urbanos en forma de retirada de vehículos abandonados en la vía pública, atendiendo como mínimo el 96% de los avisos. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Índice de vehículos denunciados por los Agentes de Movilidad respecto al total de vehículos cuya documentación se ha revisado.	-	11'58	11,26	11'36
Avisos de retirada de vehículos abandonados en la vía pública. Indicador <u>modificado</u> Evaluación 2017	-	6.360	6.912	7.746
Porcentaje de avisos de retirada de vehículos abandonados en la vía pública atendidos.	-	104'50	104,77	105'1
Compromiso 06.- Mantener anualmente el índice del consumo de combustible en relación a los requerimientos atendidos por el Cuerpo de Agentes de Movilidad por debajo del 5, aumentando el nivel del servicio y la atención directa a los requerimientos de la ciudadanía, utilizando para ello vehículos con motores de mayor rendimiento y eficiencia, eléctricos o bicicletas. Igualmente se realizarán como mínimo 3 medidas al año para limitar o disminuir el impacto medioambiental causado por el resto de la actividad del Cuerpo.				

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Índice de combustible consumido por los vehículos utilizados por el Cuerpo de Agentes de Movilidad por el número de requerimientos atendidos. Indicador <u>modificado</u> Evaluación 2017	114.961	0,06	4,89	3'79
Acciones de mejoras anuales a implantar en las dependencias de los Agentes de Movilidad para mejorar su impacto ambiental en la ciudad. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	-	-	-	3
Medidas para limitar o disminuir el impacto medioambiental causado por el resto de la actividad del Cuerpo. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 07.- Mantener anualmente el tiempo de respuesta a los requerimientos por incidencias de tráfico, obteniendo una satisfacción de las personas usuarias por este concepto igual o superior a 7,2 en una escala de 0 a 10. El tiempo medio de llegada al lugar del incidente será igual o inferior a 19 minutos, comprometiéndose el Cuerpo a que al menos el 60% de los requerimientos sean atendidos en un tiempo menor o igual a 20 minutos, el 95% en un tiempo menor o igual a 45 minutos y nunca más de 90 minutos.				
Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Tiempo medio de llegada al lugar del siniestro o del incidente.	17:00	17:00	16:00	0:15
Porcentaje de requerimientos atendidos igual o menos de 30 minutos. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	-	-	-	92
Satisfacción con el tiempo de respuesta a los requerimientos a los Agentes de Movilidad.	8		8,23	7'76
Porcentaje de llegada al lugar del incidente en plazo menor o igual a 45 minutos. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Porcentaje de llegada al lugar del incidente en plazo menor o igual a 90 minutos. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 08.- Contar con un personal altamente cualificado y profesional que preste el servicio dispensando un trato amable y cortés, de manera que la satisfacción de los/as usuarios/as con el trato recibido sea igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10 y reduciendo el 5% el número de quejas de comportamiento por el trato del agente respecto al estándar anterior. Se impartirá a toda la plantilla disponible un mínimo 35 horas anuales de formación continua de perfeccionamiento.				
Satisfacción de los usuarios con el trato recibido de los Agentes de Movilidad.	-	8'94	9,07	9'03
Sugerencias y Reclamaciones respecto al trato de los Agentes de Movilidad.	-	67	62	59

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Horas de formación impartidas por Agente de Movilidad disponible.	-	32'47	38,70	49'24
Compromiso 09.- Resolver al menos el 90% de las solicitudes de cortes de circulación, ocupaciones temporales competencia de la Subdirección General de Agentes de Movilidad en la vía pública en un plazo menor o igual a 20 días desde su recepción. Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2017				
Porcentaje de solicitudes resueltas en un plazo igual o menor a 20 días. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017.	-	-	-	-
Compromiso 10.- 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 65% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo menor o igual a 45 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses; adoptar las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 20 días naturales siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 45 días desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados por los Agentes de Movilidad.	190	156	195	218
Tiempo de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. Estándar 2017: 30	42	41	35	30'71
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses.	-	87'01	98,46	100
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas dentro de los 20 días naturales siguientes a su presentación. Estándar 2017: 40	-	-	-	30'73
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 45 días naturales siguientes a su presentación.	-	-	-	77'52

Carta de Servicios de Multas de Circulación



Fecha Aprobación: 18 de febrero de 2016
 Fecha de aprobación: 18 de febrero de 2016
 Fecha de la última evaluación: 17 de mayo de 2018

La Carta de Servicios de Multas de Circulación pretende la implantación de un modelo de gestión que, mediante la prestación de unos servicios de calidad, ponga a la ciudadanía en el centro de atención y estimule su participación en los asuntos de la Ciudad, mediante una administración eficiente de los recursos como vía para la mejora de la calidad de vida de sus habitantes, al tiempo que también pretende concienciar a la ciudadanía de que el sistema de sanciones no tiene un carácter meramente recaudatorio, sino fundamentalmente disuasorio.

Los servicios prestados a la ciudadanía son variados, abarcando tanto temas de carácter e interés general, como otros de marcado carácter personal por cuanto afecten de forma directa a quienes se encuentren involucrados en la tramitación de un expediente sancionador y que, por ese preciso motivo, demandan y se les brinda una atención personalizada. Los servicios abarcan materias que van desde la simple información sobre trámites y normativa en vigor, hasta la recepción de comunicaciones o documentación presentada por la ciudadanía, y su estudio técnico y jurídico de cara a la resolución de los expedientes sancionadores en tramitación.

Los **servicios** prestados y recogidos en la Carta de Servicios de Multas de Circulación son: **1º** Información general; **2º** Información Específica; **3º** Recepción y estudio de reclamaciones, alegaciones, recursos o escritos.

Compromisos	Totales	7
Indicadores	Totales	15
	Indicadores Evaluados	13
	Cumplidos	4
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	30'77
Mejoras		2

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

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 01.- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid atenderán las solicitudes de atención de consulta e información de carácter general y gestionarán el pago con tarjeta en materia de multas de circulación, proporcionando información clara y precisa con un trato amable y cortés, de modo que al menos el 93% de las personas usuarias de tales servicios se muestren satisfechas con la atención recibida.				
Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2017				

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Porcentaje de personas usuarias satisfechas con la atención recibida en los canales personalizados de Línea Madrid relativa a información y pago de multas de circulación. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 02.- En el servicio de atención de carácter general en la oficina de atención a la ciudadanía de Gestión de Multas de Circulación, se prestará un servicio de calidad, logrando que el tiempo de espera presencial para recibir información general no sea superior a 10 minutos en el 50% de los casos, ni superior a los 30 minutos en el 90% de los casos. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Porcentaje de atenciones de información general con tiempo de espera inferior o igual a 5 minutos. Estándar 2017: 50. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	-	-	49	 32
Porcentaje de atenciones de información general con tiempo de espera inferior o igual a 10 minutos. Estándar 2017: 70	-	-	72	 48
Porcentaje de atenciones de información general con tiempo de espera inferior o igual a 30 minutos	-	-	-	90
Compromiso 03.- Todas las personas usuarias que soliciten atención de carácter específico con cita previa en la oficina de atención a la ciudadanía de Gestión de Multas de Circulación, serán atendidas en un tiempo inferior o igual a 5 minutos en el 80% de los casos, y nunca superior a 10 minutos. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Porcentaje de atenciones de información general por el Servicio de Multas de Circulación con tiempo de espera inferior o igual a 5 minutos. Estándar 2017: 80	-	-	85	 64
Porcentaje de atenciones de información específica por el Servicio de Multas de Circulación con tiempo de espera inferior o igual a 10 minutos. Estándar 2017: 100	-	-	96	 86
Compromiso 04.- La información facilitada a través de los responsables del servicio de atención telefónica de multas de circulación será clara y coherente, suministrando información correcta y actualizada, y realizando las gestiones que se le soliciten, de forma que la satisfacción de los usuarios/as con la claridad de la información facilitada sea como mínimo de 7 en una escala de 0 a 10. Compromiso <u>eliminado</u> Evaluación 2017				
Satisfacción de los usuarios/as con la claridad de la información que se le ha facilitado desde el servicio de atención telefónica de multas. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	-	-	-	DND
Compromiso 05.- Se ofrecerá a la ciudadanía una atención presencial personalizada, clara, precisa, actualizada y coherente de forma que la satisfacción de los usuarios/as con la claridad de la información facilitada sea como mínimo de 7 en una escala de 0 a 10. Compromiso <u>eliminado</u> Evaluación 2017				

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Satisfacción de los usuarios/as con la claridad de la información que se le ha facilitado desde el servicio de atención presencial de multas. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017.	-	-	-	DND
Compromiso 06.- Desde Gestión de Multas de Circulación se contactará telefónicamente en un 90% de los casos en un plazo máximo de tres días hábiles, y nunca en más de cinco días hábiles, con todas aquellas personas que, habiendo acudido previamente a una oficina de Línea Madrid, en la misma no se haya podido resolver su consulta. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Porcentaje de ciudadanos/as contactados telefónicamente por el Servicio de Multas de Circulación en un plazo máximo de 3 días hábiles. Estándar 2017: 100	-	-	86	 95
Porcentaje de personas contactadas telefónicamente en un plazo de 5 días hábiles. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017.	-	-	-	-
Compromiso 07.- Los ciudadanos y ciudadanas que soliciten información a través de la dirección de correo electrónico gesmultas@madrid.es, serán contestados por el mismo canal en un plazo máximo de 3 días hábiles en el 50 % de los casos, y nunca en más de 6 días hábiles.				
Porcentaje de ciudadanos/as cuyas consultas por correo electrónico han sido resueltas por el Servicio de Multas de Circulación en el plazo máximo de 3 días hábiles. Estándar 2017: 75	-	-	58	 51
Porcentaje de ciudadanos/as cuyas consultas por correo electrónico han sido contestadas en el plazo máximo de 6 días hábiles. Estándar 2017: 100	-	-	-	 92
Compromiso 8.- Los documentos derivados de la tramitación de las reclamaciones, alegaciones, recursos o escritos presentados por la ciudadanía en materia de multas de circulación se adaptarán a las recomendaciones de comunicación clara del Ayuntamiento de Madrid, de manera que cada año se aumentará el número de documentos adaptados. Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2017				
Documentos adaptados. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 9.- Se actualizarán mensualmente los conjuntos de datos de multas de circulación en el Portal de Datos Abiertos del Ayuntamiento de Madrid. Se responderán las dudas planteadas por la ciudadanía relacionadas con la información publicada en dicho Portal en un plazo inferior a 7 días hábiles. Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2017				
Actualizaciones realizadas de los dataset publicados. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 10.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas 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 en un plazo máximo de 45 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses; aumentando, con respecto al año anterior, las contestadas en 20 días naturales o menos desde su presentación. El tiempo medio de contestación será de 45 días o menos desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a la Gestión de Multas de Circulación.	-	-	1.459	5.072
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales desde su presentación. Estándar 2017: 60 Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	-	-	94,50	 59
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 45 días naturales desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Estándar 2017: 100	-	-	99,79	 99
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días naturales siguientes a su presentación. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	-	-	72,72	39
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 20 días naturales siguientes a su presentación. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	-	-	19	 25'38

■ Relación con la Ciudadanía

Las Cartas de Servicios vigentes en el Área de Acción “Relación con la Ciudadanía” tras la derogación en 2017 de la Carta de Servicios de Fomento del Asociacionismo son: la **Carta de Servicios del Teléfono 010** aprobada el 18 de mayo de 2006, la **Carta de Servicios de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía** aprobada el 24 de mayo de 2007, la **Carta de Servicios del Portal Web Municipal** aprobada el 9 de septiembre de 2010, la **Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones** aprobada el 10 de mayo de 2012 y las **Cartas de Servicios de Cita Previa y de Registro** aprobadas el 29 de mayo de 2014.



Carta de Servicios del Teléfono 010 Línea Madrid



Fecha Aprobación: 18 de mayo de 2006

Fecha Evaluación 2017: 28 de marzo de 2018

Certificación AENOR: 23 de diciembre de 2017

Línea Madrid es la marca que identifica la atención al ciudadano del Ayuntamiento de Madrid, integrando los distintos medios y canales existentes para relacionarse con él. En la actualidad, estos canales son el telefónico (Teléfono 010); el canal telemático (www.madrid.es), el presencial (26 Oficinas de Atención al Ciudadano, en adelante OAC) y las redes sociales (@lineamadrid en Twitter).

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

Compromisos	Totales	8
Indicadores	Totales	18
	Indicadores Evaluados	18
	Cumplidos	15
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	83'33
Mejoras		3

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

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 01.- El personal de atención telefónica prestará un servicio eficaz, suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los/as usuarios/as, de manera que se alcance un nivel de satisfacción superior al 93%.				
Confianza y seguridad de los agentes del Teléfono 010 en la atención a los ciudadanos.	94'97	95	94,70	95'7
Grado de utilidad del Teléfono 010.	96'40	96,80	95,90	96'5
Porcentaje de usuarios/as satisfechos/as con el servicio prestado por el Teléfono 010.	93,10	96'5	94'90	96'5
Porcentaje de usuarios/as satisfechos/as con la información facilitada por el Teléfono 010.	95,60	95'1	95'61	95'1
Compromiso 02.- En aquellos casos en los que no se pueda proporcionar la información solicitada inmediatamente, ésta se facilitará respondiendo a la/el ciudadana/o telefónicamente, en el 90% de los casos en un plazo inferior a 48 horas y nunca superior a 96 horas, si la llamada se produce en viernes y vísperas de festivo.				
Porcentaje de llamadas diferidas respondidas en menos de 48 horas por el Teléfono 010.Estándar 2017: 98	98	78	79,65	 80
Porcentaje de llamadas diferidas respondidas entre 48 y 96 horas por el teléfono 010 Línea Madrid.	-	14'27	16,63	10

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 03.- Se utilizará un lenguaje claro y comprensible y se proporcionará un trato amable y cortés, logrando que el 93% de las/os usuarias/os estén satisfechas/os con el trato recibido y que la valoración del parámetro comunicación del personal de atención telefónica sea igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10.				
Porcentaje de usuarios/as satisfechos/as con la amabilidad de los agentes del Teléfono 010.	97'80	97'71	95,32	94'3
Valoración del parámetro comunicación de los operadores del Teléfono 010.	4'56	9'33	9,60	9'4
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.				
Formación continua recibida por los operadores del Teléfono 010.	25'80	22'40	22,40	39
Formación inicial recibida por los operadores del Teléfono 010.	111'8	130	130	150
Compromiso 05.- Al menos el 93% de las llamadas realizadas se atenderán en el primer intento, sin necesidad de volver a marcar.				
Porcentaje de llamadas atendidas por el Teléfono 010 sobre las recibidas.	94'45	91'03	90,16	94'30
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 la/el usuaria/o, no siendo superior al 20% el porcentaje de llamadas rechazadas.				
Porcentaje de llamadas rechazadas por saturación en el Teléfono 010. Estándar 2017: 20	32'89	27'30	29,18	 27'32
Compromiso 07.- Una vez que la llamada entra en el sistema al menos un 90% de las/os usuarias/os estarán satisfechas/os con el tiempo de espera en ser atendidas/os.				
Porcentaje de usuarios/as satisfechos/as con el tiempo de espera para ser atendidos por el Teléfono 010. Estándar 2017: 90	93,70	92,07	90,40	 90'90
Compromiso 08.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativa a los servicios prestados por el Teléfono 010 Línea Madrid, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. Se contestarán el 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 30 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses; aumentando, con respecto al año anterior, las contestadas en 15 días naturales o menos desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados por el Teléfono 010.	503	794	782	904

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en 15 días naturales o menos.	93,41	70,37	22,89	50'72
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales desde su presentación.	96,89	98'80	96'10	85'60
Tiempo de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones r.	7	12	26	17'66
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses.	-	-	99'62	100

Grado de cumplimiento (*)	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	
Mejoras		

Carta de Servicios de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid (OACs)



Fecha Aprobación: 24 de mayo de 2007
 Fecha Evaluación 2017: 4 de abril de 2018
 Certificación AENOR: 23 de diciembre de 2017

En el ámbito de **Línea Madrid**, marca que identifica la atención ciudadana del Ayuntamiento de Madrid, el canal presencial de atención lo constituyen las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (en adelante OACs) que ofrecen un amplio abanico de **servicios**, entre ellos: ■ suministrar información general, información personalizada e información urbanística, ■ orientar y ayudar en la cumplimentación de los impresos, informando sobre la documentación que deben adjuntar, ■ registrar documentación, ■ facilitar la firma electrónica, ■ recibir sugerencias y reclamaciones, ■ concertar cita previa, ■ expedir la tarjeta madridmayor.es, ■ dar autorizaciones para la Áreas de Prioridad residencial, ■ y realizar gestiones y trámites municipales, en materias diversas tales como Padrón de Habitantes, Censo electoral, impuestos y tasas municipales, recaudación ejecutiva, multas, centros abiertos, estacionamiento regulado SER,.... Con carácter anual se realiza un

estudio para medir el grado de satisfacción de con los servicios recibidos en las OACs; dicho estudio sirve asimismo para evaluar el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Compromisos	Totales	15
Indicadores	Totales	26
	Indicadores Evaluados	26
	Cumplidos	24
Grado de cumplimiento (*)	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	92'31
Mejoras		2

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

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 01.- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía se comprometen a prestar un servicio global de calidad, logrando que la valoración de los/as usuarios/as de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, sea igual o superior a 7,50 puntos, en una escala de 0 a 10 y que más del 85 % de los/as usuarios/as estén satisfechos/as con el servicio recibido.				
Satisfacción de los usuarios con las OACs de Línea Madrid.	8'72	8'65	8,50	8'54
Porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio recibido.	87'20	86'50	85	95'5
Compromiso 02.- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía 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 los parámetros de confort, orden y limpieza.	8'90	8'84	8,46	8'59
Compromiso 03.- Todas las Oficinas contarán con un sistema de gestión de espera que permita el direccionamiento de la ciudadanía 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.	8'7	8'61	8,29	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/as, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos.				

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Satisfacción de los usuarios con la cualificación y profesionalidad.	9'26	9'32	8,80	8'95
Compromiso 05.- En las Oficinas de Atención a la Ciudadanía se impartirá un tiempo mínimo de formación a todo su personal, tanto funcionario como personal externo, de al menos 20 horas anuales, entre asistencia a cursos, sesiones formativas y sesiones de formación de segundo nivel. La formación de segundo nivel se realiza en las reuniones que se celebran los viernes y se imparte sobre nuevos servicios y como refuerzo de los servicios ya existentes.				
Horas de formación del personal funcionario de las OACs Línea Madrid.	42'4	40	77,17	85'21
Horas de formación del personal externo de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
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/as, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8,5 puntos.				
Satisfacción de los usuarios con la amabilidad y trato.	9'26	9'35	8,82	8'97
Compromiso 07.- El personal de las Oficinas atenderá a la ciudadanía con un lenguaje claro, comprensible y con gran capacidad de diálogo y comunicación. En la valoración dada por parte de los usuarios/as, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8,5 puntos.				
Satisfacción de los usuarios con la capacidad de diálogo y comunicación.	9,21	9,32	8,78	8'94
Compromiso 08.- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía prestarán su servicio en un horario continuado de mañana y tarde (de 08:30h a 17 horas) de lunes a jueves (viernes y mes de agosto de 08:30h. a 14 horas; julio de 08:30 a 15 horas). En la valoración dada por parte de los/as usuarios/as, 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.	8'66	8'34	8,24	8'39
Compromiso 09.- En las Oficinas de Atención a la Ciudadanía se prestará una atención individualizada y personalizada, ofreciendo atención en inglés, francés y lengua de signos española en todas las Oficinas. También se ofrecerá, en los distritos que fuera necesario y al menos en el 50% de las oficinas, atención en alguno de estos idiomas: chino mandarín, rumano o árabe. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Porcentaje de OACs Línea Madrid que atienden en inglés, francés y lenguaje de signos.	100	100	100	100
Porcentaje de OACs Línea Madrid que atienden en idiomas chino mandarín, rumano o árabe. Indicador <u>modificado</u> Evaluación 2017	52,17	52'17	52'17	52'17
Compromiso 10.- En las Oficinas de Atención a la Ciudadanía se atenderá a más del 75% de los/as ciudadanos/as en un tiempo máximo de espera de 10 minutos. Y en el 99% de los casos el tiempo de espera no superará los 45				

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
minutos. Los ciudadanos/as podrán presentar una Reclamación por tiempo de espera que será respondida informándole sobre las causas concretas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como sobre las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible. En la valoración dada por parte de los/as usuarios/as, el nivel de satisfacción medio con el tiempo de espera, 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 de Línea Madrid. Estándar 2017: 75	76'22	74'15	72,33	 69'93
Satisfacción de los usuarios con el tiempo de espera en ser atendidos en las OACs de Línea Madrid.	8'43	8'52	8,25	8'43
Porcentaje de personas atendidas en 45 minutos o menos.	-	99,17	99,54	99'55
Porcentaje de reclamaciones tramitadas por tiempo de espera en las OACs de Línea Madrid. Indicador modificado Evaluación 2017	-	100	106	DNC
Compromiso 11.- Línea Madrid se compromete a tener citas disponibles para los tres días hábiles siguientes a la petición de cita, en al menos alguna de sus Oficinas de Atención a la Ciudadanía, para las gestiones que se realicen en dichas oficinas.				
Porcentaje de días en los que hay citas disponibles en los dos días siguientes a la petición de cita en al menos alguna de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía. Estándar 2017: 100	-	-	88,50	 97'67
Compromiso 12.- 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.	8'82	8'82	8,37	8'55
Compromiso 13.- En las Oficinas de Atención a la Ciudadanía 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 8 puntos.				
Satisfacción de los usuarios con el resultado final de la gestión en las OACs Línea Madrid.	9'01	8'91	8,64	8'57
Satisfacción de los usuarios con la claridad y eficacia de la información facilitada en las OACs de Línea Madrid.	9'04	9'07	8,58	8'59
Compromiso 14.- En las Oficinas de Atención a la Ciudadanía 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 8 puntos.				

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Satisfacción de los usuarios con la confianza y seguridad transmitida en la información facilitada por las OACs Línea Madrid.	9'20	9'27	8,78	8'95
Compromiso 15.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas 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 en un plazo máximo de 30 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días naturales desde su presentación. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas en un plazo máximo de 15 días naturales desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados por las OACs Línea Madrid.	645	647	745	726
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales desde su presentación.	98'33	91'65	65,90	80'44
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días naturales siguientes a su presentación.	89'13	69'40	26,98	53'99
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	9	13	25	16'11
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses.	-	99'07	99,19	100

Carta de Servicios del Portal Web y de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid



Fecha Aprobación: 9 de septiembre de 2010
 Fecha Evaluación 2017: 22 de marzo de 2018
 Certificación AENOR: 23 de diciembre de 2017

El Ayuntamiento de Madrid presta su servicio de atención telemática a través de Internet en el Portal Web Municipal

www.madrid.es, ofreciendo a la ciudadanía información general y permitiendo la realización de gestiones y trámites municipales de una manera ágil y cómoda y sin necesidad de desplazamiento.

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

Compromisos	Totales	7
Indicadores	Totales	12
	Indicadores Evaluados	12
	Cumplidos	10
Grado de cumplimiento (*)	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	83'33
Mejoras		3

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

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 01.- Ofrecer un servicio eficaz y de calidad, de manera que se alcance un porcentaje de usuarios/os "satisfechos/os" o "muy satisfechos/os" con el servicio igual o superior al 80% y que el porcentaje de insatisfacción no sea superior al 10%. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Porcentaje de satisfacción con los portales madrid.es y sede.madrid.es . Indicador <u>modificado</u> Evaluación 2017	68'3	87'20	87	88'4
Porcentaje de insatisfacción con los portales de madrid.es y sede.madrid.es . Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
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 80 % de los ciudadanos valoren satisfactoriamente la utilidad del mismo.				
Utilidad del servicio prestado por los portales madrid.es y sede.madrid.es . Indicador <u>modificado</u> Evaluación 2017	73,30	80,80	89,80	90'4
Compromiso 03.- Ofrecer una información actualizada del Ayuntamiento, de los servicios municipales y de la ciudad de Madrid, de forma que la satisfacción de las/os usuarias/os con la actualización de la información sea igual o superior a 6, en una escala de 0 a 10. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones recibidas por el Portal Web Municipal relativas a la actualización de los contenidos. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	0'20	0'20	0,25	0'14
Satisfacción de los usuarios con la actualización de la información de los portales madrid.es y sede.madrid.es . Indicador <u>modificado</u> Evaluación 2017	6'43	7'64	7,68	7'46
Compromiso 04.- Ofrecer un sistema de navegación y unos contenidos informativos accesibles a toda la ciudadanía con independencia de las limitaciones debidas a discapacidad, edad avanzada u otras causas, de forma que anualmente se acredite mediante el certificado correspondiente el cumplimiento del nivel AA (doble-A) en las Pautas de Accesibilidad. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Accesibilidad a los contenidos del Portal Web Municipal según criterios del Consorcio de la World Wide Web (W3C).	100	100	100	100
Mantener la certificación en accesibilidad TIC según la Norma UNE 139803. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 05.- Contar con la máxima disponibilidad de la plataforma, que permita la interacción por parte de sus usuarios/os en todo momento, garantizando un nivel de disponibilidad del servicio del 98%.				
Porcentaje del tiempo en que la plataforma que da soporte a los portales de madrid.es y sede.madrid.es está operativa. Indicador <u>modificado</u> Evaluación 2017	99'68	99'40	99,74	99'88
Compromiso 06.- Las incidencias por mantenimiento que impliquen la inoperatividad del portal web www.madrid.es o de la sede.madrid.es serán comunicadas con una antelación mínima de 24 horas. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Porcentaje de incidencias por mantenimiento que impliquen inoperatividad de los portales de madrid.es y sede.madrid.es comunicadas con una antelación de 24 horas. Indicador <u>modificado</u> Evaluación 2017	-	-	100	100
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. Contestar el 75% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 30 días desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses; aumentando, con respecto al año anterior, las contestadas en 15 días o menos desde su presentación				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los portales madrid.es y sede.madrid.es .	277	898	1.064	1.030

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales. Estándar 2017: 75	84'94	44'94	44,73	73'50
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	65,44	25'54	11,28	41'65
Tiempo de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Portal Web Municipal.	19	38	36	19'98
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Estándar 2017: 100	-	94'34	83,83	92'91

Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones



Fecha de aprobación: 10 de mayo de 2012

Fecha de aprobación de nuevo texto: 28 de agosto de 2014

Fecha de la última evaluación: 7 de mayo de 2018

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.

Compromisos	Totales	8
Indicadores	Totales	21
	Indicadores Evaluados	21
	Cumplidos	13
Grado de cumplimiento (*)	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	61'90
Mejoras		3

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

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
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/as usuarios/as encuestados/as lo consideren útil o muy útil, lo recomienden y, al menos, un 70% lo valoren mejor o igual que otros sistemas y manifiesten su fidelidad al servicio. Por lo menos una vez al año se realizará un estudio para conocer la opinión de los/as usuarios/as sobre los servicios recibidos.				
Estudios de opinión realizados sobre el servicio de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones del Ayuntamiento de Madrid.	1	1	1	1
Porcentaje de usuarios que recomendarían el servicio de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones del Ayuntamiento de Madrid.	65	58,40	65,90	65'4
Porcentaje de personas usuarias que consideran el servicio de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones del Ayuntamiento de Madrid útil o muy útil. Estándar 2017: 60	61	56,40	45	 48'2
Porcentaje de usuarios que consideran que el servicio recibido en el Ayuntamiento de Madrid es "mejor" o "igual" que el recibido en otros servicios de sugerencias y reclamaciones. Estándar 2017: 70	7,60	69,50	63,10	 65'6
Porcentaje de usuarios del servicio de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones que manifiesten su fidelidad con el servicio.	74'20	69,50	73,40	75

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 02.- Ofrecer a la ciudadanía distintos canales sencillos y accesibles para la presentación de sus sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, de manera que la valoración dada por las personas usuarias sea como mínimo 6, en una escala de 0 a 10 .				
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por cada uno de los canales disponibles: telemático (página web), telefónico (010), presencial (OAC y Registros) y correo postal.	100	100	100	100
Valoración otorgada por las personas usuarias a la facilidad para acceder al Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.	6,79	6,48	7,20	7
Compromiso 03.- Enviar a las personas usuarias 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 48 horas siguientes a su presentación, siempre que se disponga de una dirección de correo electrónico si se presentan de forma presencial. Con este correo electrónico se informa a la persona interesada del número de la sugerencia, reclamación o felicitación que ha formulado y del inicio de las gestiones pertinentes				
Tiempo medio de envío del correo electrónico de confirmación de la recepción de la SYR presencial (48 horas)	-	14,47	48,17	15'6
Compromiso 04.- Contestar el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 45 días naturales desde su presentación y en ningún caso en un plazo superior a tres meses. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 45 días desde su presentación. El Ayuntamiento adoptará las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas en un plazo máximo de 20 días naturales desde su presentación.				
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	31,93	34'50	39'37	39'6
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestado en un plazo máximo de 3 meses. Estándar 2017: 100	-	-	79	 91'53
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo máximo de 20 días.	61,39	51,95	23,91	38'16
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo máximo de 45 días.	-	-	50,58	61'04
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 la persona interesada, sin que ello suponga menoscabo de su calidad técnica. Las personas usuarias valorarán la claridad y personalización de la respuesta con una puntuación media de 6 puntos o más, en una escala de 0 a 10.				
Valoración dada por las personas usuarias a la claridad de la respuesta recibida en el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones. Estándar 2017: 6	5'48	5,29	6,60	 4'6

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Valoración dada por las personas usuarias a la personalización de la respuesta recibida en el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones. Estándar 2017: 6.	4'69	4,09	5,40	 4'6
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.				
Porcentaje de unidades que realizan informes anuales de análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas sobre el total de aquellas que tramitan más de 10 SyR.	100	100	100	100
Porcentaje de unidades que han implantado o proponen medidas correctoras como consecuencia del análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas para la mejora de los servicios públicos afectados. Indicador <u>modificado</u> Evaluación 2017	38	24	35	100
Compromiso 07.- Publicar la Memoria anual del Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, en la página web municipal en un plazo inferior o igual a 5 días desde su aprobación por el Pleno				
Plazo de publicación de los Informes de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones.	4	7	3	2
Compromiso 08.- Actualizar mensualmente los conjuntos de datos publicados en el Portal de Datos Abiertos del Ayuntamiento de Madrid relativos a las sugerencias y reclamaciones generales y tributarias recibidas y terminadas. Publicar los microdatos de la encuesta de satisfacción anual de personas usuarias del Sistema SyR en el Portal de Datos Abiertos del Ayuntamiento de Madrid. Responder a las consultas planteadas por la ciudadanía relacionadas con la información publicada en un máximo de 5 días hábiles. Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2017				
Actualizaciones realizadas en los conjuntos de datos publicados sobre sugerencias y reclamaciones generales y tributarias, recibidas y terminadas. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Publicación de los microdatos de la encuesta anual de personas usuarias del Sistema SyR. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Tiempo medio de respuesta a las consultas planteadas por el gestor del Portal de Datos Abiertos del Ayuntamiento de Madrid. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Descargas realizadas de los conjuntos de datos del Portal de Datos Abiertos del Ayuntamiento de Madrid. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 09.- Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía en relación al servicio de sugerencias y reclamaciones, contestando de forma adecuada, conforme a los compromisos anteriores, el 80% en un plazo inferior o igual a los 20 días y el 100% en el plazo de 45 días, con un tiempo medio de contestación de 15 días. A partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid.	62	30	61	63
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas contestadas en 20 días naturales o menos. Estándar 2017: 80	-	-	34	53'97
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestados en 45 días naturales o menos. Estándar 2017: 100	98'39	100	68,80	93'65
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. Estándar 2017: 20	10,22	18,16	33	20'9

Carta de Servicios de Cita Previa



Fecha Aprobación: 29 de mayo de 2014
 Fecha Evaluación 2017: 23 de marzo 2018
 Certificación AENOR: 29 de diciembre de 2016

Desde el año 2008, el Ayuntamiento de Madrid, a través de Línea Madrid, dispone de un Servicio de Cita Previa ampliamente utilizado para la concertación de atenciones en diversas materias, como empadronamiento, solicitud de la tarjeta azul de transportes, servicios tributarios, información urbanística, revisión de expedientes de multas, asesoramiento a emprendedores y otras, con un volumen que se aproxima al millón de citas concertadas anualmente a través de sus canales www.madrid.es/citaprevia -sede electrónica-, teléfonos móviles inteligentes, 010-Línea Madrid (todos ellos disponibles las 24 horas del día todos los días del año) y las propias Oficinas de Atención al Ciudadano.

Desde su lanzamiento, se han ido incorporando al Servicio de Cita Previa de Línea Madrid diversos órganos directivos y organismos municipales, incluyendo en particular al Organismo Autónomo Agencia Tributaria Madrid, la Dirección General de Sostenibilidad, el Organismo Autónomo Madrid Salud, el Organismo Autónomo Agencia de Actividades, Organismo Autónomo de la Agencia para el

Empleo, la Dirección General de Comercio y Desarrollo Económico “Madrid Emprende” y la Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación, y de otras Administraciones Públicas como la Dirección General del Catastro del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. Asimismo, se han ido incluyendo mejoras tales como la posibilidad de concertar citas a través de teléfonos móviles inteligentes, o la remisión de mensajes de confirmación de cita por correo.

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

Compromisos	Totales	7
Indicadores	Totales	22
	Indicadores Evaluados	22
	Cumplidos	18
Grado de cumplimiento (*)	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	81'82
Mejoras		3

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

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 01.- El Servicio de Cita Previa se compromete a prestar un servicio de calidad, de modo que los/as usuarios/as estén satisfechos/as o muy satisfechos/as con la gestión global en el 85% de los casos.				
Porcentaje de usuarios/as satisfechos/as o muy satisfechos/as por el Servicio de Cita Previa con la gestión global.	-	-	90,16	94'9
Compromiso 02.- El Servicio de Cita Previa estará disponible para la ciudadanía, por el canal telefónico y por la web, las 24 horas del día, todos los días del año, facilitando la concertación de la cita, de manera que los/as usuarios/as estén satisfechos/as o muy satisfechos/as con la utilidad del servicio en el 85% de los casos.				
Porcentaje de usuarios/as satisfechos/as o muy satisfechos/as con la utilidad del servicio ofertado por el canal telefónico y por la web.	-	-	-	96'3
Compromiso 03.- La información facilitada para realizar la gestión requerida a través del Servicio de Cita Previa será clara y coherente, de forma que los/as usuarios/as estén satisfechos/as o muy satisfechos/as con la información facilitada para la gestión para la que se concierta la cita en el 85% de los casos.				

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Porcentaje de los/as usuarios/as estén satisfechos/as o muy satisfechos/as con la información que se les ha facilitado sobre la gestión para la que conciertan la cita previa.	-	-	92,54	95'5
Compromiso 04.- La Unidad Coordinadora de Cita Previa impartirá acciones formativas en el uso de la aplicación Gestión Centralizada de Cita a los profesionales de las unidades gestoras que se vayan a incorporar al Sistema de Cita Previa, antes de 30 días naturales desde la fecha en que soliciten su incorporación al mismo en un 80% de los casos y el 20% restante en menos de 60 días naturales.				
Porcentaje de acciones formativas realizadas antes de 30 días naturales desde la fecha en la que solicitan la incorporación al Sistema de Cita Previa. Estándar 2017: 80	-	-	-	 50
Porcentaje de acciones formativas realizadas antes de 60 días naturales desde la fecha en la que solicitan la incorporación al Sistema de Cita Previa. Estándar 2017: 100	-	-	-	 75
Compromiso 05.- La Unidad Coordinadora de Cita Previa procederá a crear, modificar o cerrar agendas de citas en un plazo inferior a 7 días naturales en el 90% de las peticiones, desde la fecha de la solicitud realizada por las unidades gestoras incorporadas en el Sistema de Cita Previa. El 10% restante en el plazo inferior a 9 días naturales.				
Porcentaje de agendas creadas en un plazo inferior a 7 días naturales desde la fecha de la solicitud realizada por las unidades gestoras.	-	-	-	100
Porcentaje de agendas creadas en un plazo inferior a 9 días naturales desde la fecha de la solicitud realizada por las unidades gestoras.	-	-	-	100
Porcentaje de agendas modificadas en un plazo inferior a 7 días naturales desde la fecha de la solicitud realizada por las unidades gestoras.	-	-	-	95'9
Porcentaje de agendas modificadas en un plazo inferior a 9 días naturales desde la fecha de la solicitud realizada por las unidades gestoras. Estándar 2017: 100	-	-	-	 97'9
Porcentaje de agendas cerradas en un plazo inferior a 7 días naturales desde la fecha de la solicitud realizada por las unidades gestoras. Estándar 2017: 90	-	-	-	 80
Porcentaje de agendas cerradas en un plazo inferior a 9 días naturales desde la fecha de la solicitud realizada por las unidades gestoras.	-	-	-	100

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 06.- La Unidad Coordinadora de Cita Previa procederá a dar de alta en la aplicación Gestión Centralizada de Cita a nuevos profesionales, en menos de 7 días naturales, en el 90% de las peticiones que realicen las unidades gestoras, desde la fecha en la que formulen la solicitud. El 10% restante en un plazo inferior a 9 días naturales. Se procederá a dar la baja o a modificar el perfil de profesionales que sean usuarios/as de la aplicación Gestión Centralizada de Citas en menos de 7 días naturales, en el 85% de las propuestas que realicen las unidades gestoras. El 15% restante, en menos de 9 días naturales.				
Porcentaje de profesionales dados de alta en la aplicación Gestión Centralizada de Cita en menos de 7 días naturales desde la fecha en la que las unidades gestoras formulen la solicitud.	-	-	-	99'3
Porcentaje de profesionales dados de alta en la aplicación Gestión Centralizada de Cita en menos de 9 días naturales desde la fecha en la que las unidades gestoras formulen la solicitud.	-	-	-	100
Porcentaje de profesionales que han sido dados de baja en la aplicación Gestión Centralizada de Cita en menos de 7 días naturales desde la fecha en la que las unidades gestoras formulen la solicitud.	-	-	-	93'27
Porcentaje de profesionales dados de baja en la aplicación Gestión Centralizada de citas en menos de 9 días naturales desde la fecha en la que las unidades gestoras formulen la solicitud.	-	-	-	100
Porcentaje de profesionales a los que se les ha modificado el perfil de acceso a la aplicación Gestión Centralizada de Cita en menos de 7 días naturales desde la fecha en la que las unidades gestoras formulen la solicitud.	-	-	-	100
Porcentaje de profesionales a los que se les ha modificado el perfil de acceso a la aplicación Gestión Centralizada de Cita en menos de 9 días naturales desde la fecha en la que las unidades gestoras formulen la solicitud.	-	-	-	100
Compromiso 07.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados, contestándolas 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 contestarán en un plazo inferior a 45 días naturales hábiles desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a tres meses; aumentando, con respecto al año anterior, las contestaciones en 20 días naturales o menos desde su presentación.				

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Servicio de Cita Previa.	99	41	47	48
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 20 días naturales siguientes a su presentación.	92,90%	39'02	27,46	58'3
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 45 días naturales desde su presentación.	99	63'41	60	95'8
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	8	25	28	18
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses.	-	87'80	100	100

Carta de Servicios de Registro



Fecha de aprobación: 29 de mayo de 2014

Fecha Evaluación 2017: 26 de marzo de 2018

Certificación AENOR: 29 de diciembre de 2016

El Registro General del Ayuntamiento de Madrid se configura como un Sistema Único en el que se integran las oficinas de registro de las

Áreas, Distritos y Organismos Públicos, denominadas “**oficinas de asistencia en materia de registro**” en la *Ley 39/2015, de 1 de octubre de 2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*.

El nuevo concepto de Ayuntamiento definido para la Ciudad de Madrid ha exigido un giro hacia una administración municipal caracterizada por su responsabilidad, accesibilidad, eficiencia, eficacia y calidad de servicio. En este contexto, la consagración del derecho de la ciudadanía a comunicarse con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos ha supuesto la eliminación de los obstáculos que impidan o dificulten el ejercicio pleno del principio de neutralidad tecnológica y de adaptabilidad al progreso de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

De esta forma, la ciudadanía puede realizar la **presentación electrónica de las solicitudes**, para los trámites y procedimientos disponibles en la sede electrónica, las 24 horas del día, durante todos los días del año, exceptuando las interrupciones que sean necesarias por razones técnicas.

Además, el Ayuntamiento de Madrid cuenta con **47 oficinas** de asistencia en materia de registro, distribuidas geográficamente por toda la ciudad, en las que la ciudadanía puede realizar la presentación de escritos de manera presencial, dirigidos tanto al propio Ayuntamiento como a otras Administraciones Públicas.

Los servicios que presta el Ayuntamiento son: ■ información de registro; ■ registro de entrada, con diferentes actividades dependiendo de si se realiza registro presencial, registro electrónico o por correo postal ordinario o administrativo; y ■ consulta de anotaciones registrales (presencial, telemática y telefónica - Teléfono 010 y 915 298 210).

Compromisos	Totales	8
Indicadores	Totales	14
	Indicadores Evaluados	14
	Cumplidos	12
Grado de cumplimiento (*)	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	85'71
Mejoras		2

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

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 01.- Se digitalizarán como mínimo el 55% de las solicitudes y documentos presentados en las oficinas de registro del Ayuntamiento de Madrid (canal presencial). Esto hace referencia sólo al canal presencial, no incluyendo los datos del canal electrónico (entra ya digitalizado), ni a las entradas digitalizadas procedentes de otras administraciones. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Porcentaje de solicitudes digitalizadas en el canal presencial.	43,42	52,24	54,30	61'82
Compromiso 02.- La documentación presentada en las oficinas de registro se asignará al órgano competente para su tramitación en un plazo medio de 3 días naturales. El 95% de la documentación presentada se asignará en un plazo igual o inferior a 15 días naturales y el 100% de la documentación presentada se asignará en un plazo máximo de 30 días naturales. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Plazo medio de asignación de solicitudes a la dependencia competente en registro presencial.	1,50	1,40	1,50	1'65

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Porcentaje de solicitudes asignadas al órgano competente en plazo menor o igual a 30 días naturales. Estándar 2017: 100	-	99'90	99,50	 99'4
Porcentaje de solicitudes asignadas al órgano competente en plazo menor o igual a 15 días naturales. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017.	-	-	-	-
Compromiso 03.- El personal de las oficinas de registro prestará su servicio dispensando un trato amable y cortés, de manera que la satisfacción media de los usuarios sea igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10.				
Satisfacción media de los usuarios de las oficinas de registro con la amabilidad y trato del personal.	8'90	8'99	9	9'08
Compromiso 04.- En las oficinas de registro se atenderá a los/as usuarios/as de forma ágil y adecuada a la gestión realizada, de manera que la satisfacción media de los usuarios con el tiempo de espera y el tiempo de atención sea igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10.				
Satisfacción media con el tiempo de espera para hacer la gestión en las oficinas de registro.	-	7'93	7'96	7'98
Satisfacción media con el tiempo empleado en hacer la gestión en las oficinas de registro.	8'70	8'60	8,70	8'63
Compromiso 05.- En todas las Oficinas de Registro 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 7'5 puntos.				
Satisfacción de los usuarios del Servicio de Registro con la cualificación y profesionalidad.	-	8'86	8,90	8'97
Compromiso 06.- Las Oficinas de Registro del Ayuntamiento de Madrid se comprometen a prestar un servicio global de calidad, logrando que los usuarios estén satisfechos con el servicio recibido. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser igual o superior a 7'5 puntos.				
Satisfacción general con el servicio de registro.	-	8'57	8,50	8'42
Compromiso 07.- El porcentaje de anotaciones defectuosas que se generan en el registro electrónico no superará el 0,5 % del total de entradas recibidas por este canal. Se entiende por anotación defectuosa aquella que teniendo número de anotación, por problemas técnicos en su generación, impide su envío al órgano competente para su tramitación.				
Porcentaje de anotaciones defectuosas que se generan en el registro electrónico.	-	-	0,06	0'3
Compromiso 08.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios de registro 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%				

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 30 días naturales desde su presentación y en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas en un plazo máximo de 15 días naturales desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de registro en el Ayuntamiento de Madrid.	23	43	149	135
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días naturales siguientes a su presentación.	78,26	62'79	17,45	39'67
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales desde su presentación.	95,65	79'07	52	73'55
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	16,06	22	35	20'67
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Estándar 2017: 100	-	97'67	100	 87'6

■ Salud

Con el objetivo de “Hacer de Madrid una ciudad cada vez más saludable”, el Ayuntamiento atribuye sus competencias en materias de Salud Pública y Drogodependencias y otros Trastornos Adictivos a Madrid Salud, Organismo Autónomo que, integra el proceso de elaboración e implantación de Cartas de Servicios en el marco de su Plan de Calidad. Este Plan promueve la innovación, la mejora continua y la calidad como valores clave de la organización y es referido tanto a la calidad intrínseca de la organización como a la calidad extrínseca vista desde la perspectiva de los usuarios individuales y de la población general de la Ciudad de Madrid.

Desde esta perspectiva, Madrid Salud cuenta en 2017 con las siguientes Cartas de Servicios vigentes:



Carta de Servicios del Instituto de Adicciones



Fecha Aprobación: 8 de febrero de 2007
 Fecha Evaluación 2017: 23 de marzo de 2018
 Certificación AENOR: 23 de diciembre de 2017

La gestión de las políticas municipales en materia de drogodependencias y otros trastornos adictivos en la Ciudad de Madrid se realiza por el **Instituto de Adicciones** que, adscrito al organismo autónomo Madrid Salud, en el ejercicio de sus competencias, presta los **siguientes servicios**: ■ orientación para la prevención del consumo de alcohol y otras drogas

(PAD); ■ 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).

Compromisos	Totales	12
Indicadores	Totales	34
	Indicadores Evaluados	34
	Cumplidos	30
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	88'24
Mejoras		3

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

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 01.- Los servicios del Instituto de Adicciones se prestarán, en horario de mañana y tarde, 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/las usuarios/as de los CAD en la encuesta de satisfacción será superior a 7,20 puntos sobre un total de 10, logrando que al menos un 90% de las personas usuarias estén satisfechas con las instalaciones y que el porcentaje de las personas nada satisfechas no supere el 5%. El compromiso afecta a todos los centros del Instituto de Adicciones. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017.				
Satisfacción de los usuarios de los CADs con la limpieza de las instalaciones	7'80	7,60	7,60	7'4
Satisfacción de los usuarios de los CADs con la comodidad de las instalaciones.	7'60	7,60	7,60	7'4
Satisfacción de los usuarios de los CADs con las condiciones de confidencialidad facilitada por las instalaciones.	8	7,60	7,60	7'6
Porcentaje de usuarias/os satisfechos/as globalmente con la limpieza de las instalaciones. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Porcentaje de usuarias/os nada satisfechas/as con la limpieza de las instalaciones. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Porcentaje de usuarias/os satisfechos/as globalmente con la	-	-	-	-

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
comodidad de las instalaciones. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017				
Porcentaje de usuarios/as nada satisfechos/as con la comodidad de las instalaciones. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Porcentaje de usuarias/os satisfechos/as globalmente con las condiciones de confidencialidad facilitada por las instalaciones Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Porcentaje de usuarias/os nada satisfechas/os con las condiciones de confidencialidad facilitada por las instalaciones Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-

Compromiso 02.- A través de profesionales con alta cualificación, en los CAD 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/os de los CAD, en encuesta de satisfacción, será superior a 7 puntos sobre un total de 10 y al menos un 90% de las personas usuarias estarán satisfechas con dicha atención y que el porcentaje de las personas nada satisfechas no superará el 5%.

La media anual de horas de formación de la plantilla de los CAD será como mínimo de 30 siendo la satisfacción respecto a la formación restringida organizada por el Instituto de Adicciones a través de la Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid superior a un 8 sobre 10 de media

Compromiso modificado Evaluación 2017.

Satisfacción de los usuarios de los CADs por el trato recibido por parte del personal.	7'60	7'60	7,60	7'60
Satisfacción de los usuarios de los CADs con la agilidad para atender y resolver problemas del personal de recepción.	7'40	7'40	7,40	7'20
Satisfacción de los usuarios de los CADs con los conocimientos de los profesionales y con la capacidad para ayudarles en su proceso de recuperación.	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	7'56
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.	29'11	29'15	36,85	35'03
Porcentaje de usuarias/os satisfechas/os globalmente con el trato recibido por parte del personal. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Porcentaje de usuarios/as nada satisfechos/as con el trato recibido por parte del personal (lo consideran como malo o muy malo). Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Media de satisfacción respecto a la formación restringida	-	-	-	-

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
organizada por el Instituto de Adicciones a través de la Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017				
Satisfacción de los usuarios/os de los CAD con los conocimientos de la plantilla de profesionales y con la capacidad para ayudarles en su proceso de recuperación. Indicador <u>modificado</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Puntuación media otorgada por las personas usuarias de los CAD, en cuanto a los conocimientos y capacidad del personal de medicina para ayudarles en su proceso de recuperación. Indicador <u>modificado</u> Evaluación 2017	-	-	-	7'40
Puntuación media otorgada por las personas usuarias de los CAD, en cuanto a los conocimientos y capacidad del personal de psicología para ayudarles en su proceso de recuperación Indicador <u>modificado</u> Evaluación 2017	-	-	-	7'60
Puntuación media otorgada por las personas usuarias de los CAD, en cuanto a los conocimientos y capacidad del personal de Trabajo Social para ayudarles en su proceso de recuperación Indicador <u>modificado</u> Evaluación 2017	-	-	-	7'40
Puntuación media otorgada por las personas usuarias de los CAD, en cuanto a los conocimientos y capacidad del personal de enfermería para ayudarles en su proceso de recuperación Indicador <u>modificado</u> Evaluación 2017	-	-	-	7'60
Puntuación media otorgada por las personas usuarias de los CAD, en cuanto a los conocimientos y capacidad del personal de Terapia Ocupacional. Indicador <u>modificado</u> Evaluación 2017	-	-	-	7'80
Compromiso 03.- En los CAD la puesta en marcha del programa terapéutico se realizará en función del análisis de necesidades previo y los recursos disponibles en cada momento, garantizando que al menos el 80% de las personas atendidas por un/a profesional en un plazo máximo de 15 días naturales desde la acogida inicial y que nunca más de un 2% sea atendido en un plazo superior a 30 días naturales. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Porcentaje de las solicitudes atendidas en un plazo máximo de 15 días naturales, en cada centro o servicio de los CADs o servicio del Instituto de Adicciones. Indicador <u>modificado</u> Evaluación 2017	88'60	82,18	88,50	88'37
Porcentaje de solicitudes atendidas por el Instituto de Adicciones en un plazo máximo de 30 días naturales, sobre las recibidas en cada centro o servicio.	-	100%	97,22	99'29

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Tiempo medio de espera del usuario/a por servicio prestado tras la acogida en los CADs.	6'44	7,64	6,78	6'
Compromiso 04.- Se garantizará la dotación y cobertura, al menos de un 95% de una plantilla conformada por profesionales pertenecientes a las áreas sanitaria, psicológica, social y ocupacional, de forma que se asegure la continuidad de los programas terapéuticos así como la atención integral de las personas con adicciones usuarias de la red. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Porcentaje de plantilla cubierta sobre la plantilla aprobada para los CADs. Estándar 2017: 95	88'52	89,94	87,78	 85'79
Compromiso 05.- Desde los CAD se prestará un servicio global de calidad, logrando que al menos un 90 % de los usuarios/as estén satisfechos/as con el servicio recibido (consideran la atención como buena, muy buena o excelente) y que el porcentaje de los nada satisfechos (consideran la atención como mala o muy mala) no supere el 5%.				
Porcentaje de usuarios/as satisfechos/as globalmente con la calidad de los servicios recibidos en los CADs.	94'50	94'80	94,80	94'1
Porcentaje de usuarios/as nada satisfechos/as con la calidad de los servicios recibidos en los CAD (consideran la atención como mala o muy mala).	-	0,60	0,60	1'7
Compromiso 06.- En el Servicio de Orientación familiar de Prevención de Adicciones (PAD) la puesta en marcha de la intervención demandada en cada caso, se realizará en función del análisis de necesidades previo y los recursos disponibles en cada momento, garantizando que al menos el 90% de los usuarios/os sean atendidos/os por un/a profesional en un plazo máximo de 7 días naturales desde la acogida inicial y que el restante 10% sea atendido en un plazo nunca superior a 10 días naturales. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Porcentaje de usuarios/as del PAD que son atendidos/as en un plazo máximo de 7 días naturales.	-	100	100	100
Porcentaje de usuario/as del PAD que son atendidos/as en un plazo máximo de 10 días naturales.	-	100	100	100
Compromiso 07.- El Centro de Atención Sociosanitaria Básica (CAB), dirigido a pacientes drogodependientes en riesgo de exclusión social, prestará atención por parte de profesionales cualificados, garantizando que al menos el 95% de los usuarios sean atendidos en las primeras 24 horas desde la acogida inicial y que el restante 5% sea atendido en un plazo nunca superior a 48 horas..				
. Porcentaje de usuarios que acuden al CAB y son atendidos en las primeras 24 horas.	100	100	100	100
Porcentaje de usuarios que acuden al CAB y son atendidos en un plazo máximo de 48 horas.	100	100	100	100
Compromiso 08.- La Unidad Móvil Madroño (dispositivo móvil de tratamiento dirigido a la reducción de daño en				

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
los drogodependientes en situación de exclusión social), prestara atención por parte de profesionales con cualificación, garantizando que al menos el 95% de los usuarios sean atendidos en las primeras 24 horas desde la acogida inicial y que el restante 5% sea atendido en un plazo nunca superior a 48 horas.				
Porcentaje de usuarios/as que acuden a la Unidad móvil Madroño y son atendidos en las primeras 24 horas.	-	100	100	100
Porcentaje de usuarios que acuden a la Unidad móvil Madroño y son atendidos en un plazo máximo de 48 horas.	-	100	100	100
Compromiso 09.- El Servicio ISTMO (Servicio de atención a dirigido a drogodependientes extranjeros/as) prestará atención por parte de profesionales cualificados, garantizando que al menos el 95% de los usuarios sean atendidos en un plazo máximo de 7 días naturales desde la acogida inicial y que el restante 5% sea atendido en un plazo nunca superior a 15 días naturales.				
Porcentaje de usuarios/as que acuden al Servicio Istmo y se les atiende en un plazo máximo de 7 días naturales.	-	98,20	95,57	100
Porcentaje de usuarios/as que acuden al Servicio Istmo y se les atiende en un plazo máximo de 15 días naturales.	-	100	100	100
Compromiso 10.- El Servicio de Orientación Laboral (SOL) prestará un servicio global de calidad, logrando que al menos un 75% de las personas usuarias estén satisfechas con el servicio recibido (consideran la atención como buena, muy buena o excelente) y que el porcentaje de los nada satisfechos (consideran la atención como mala o muy mala) no supere el 5%.				
Porcentaje de usuarios del SOL que consideran la atención como buena, muy buena o excelente.	-	77,10	77,10	77'6
Porcentaje de usuarios del SOL que consideran la atención como mala o muy mala.	-	7,70	7,70	2'6
Compromiso 11.- El Servicio de Orientación Laboral (SOL) garantizará que al menos el 95% de las personas usuarias inicien su itinerario personalizado de inserción en un plazo máximo de 7 días naturales desde la fecha de la demanda y que el 5 % restante comience dicho itinerario en un plazo nunca superior a 15 días.				
Porcentaje de usuarios que acuden al Servicio SOL e inician su itinerario personalizado de inserción en un plazo máximo de 7 días naturales desde la fecha de la demanda.	-	97,01	96,80	95
Porcentaje de usuarios que acuden al Servicio SOL e inician su itinerario personalizado de intervención en un plazo máximo de 15 días naturales desde la fecha de la demanda.	-	100	100	100
Compromiso 12.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados por el Instituto de Adicciones, 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. En Madrid				

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Salud, el 45% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo igual o inferior a 15 días naturales desde su presentación. El 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en plazo menor o igual a 30 días naturales. En ningún caso el plazo de contestación podrá ser superior a 3 meses. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 15 días desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados por el Instituto de Adicciones.	32	46	56	35
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo inferior a 30 días naturales desde su presentación. Estándar 2017: 95	100	95,65	81,99	85'71
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en 15 días naturales o menos. Estándar 2017: 80	96'77	82,61	78,57	45'71
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. Estándar 2017: 7	7	7	10	16'77
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses.	-	100	100	100

Carta de Servicios de Protección Animal



Fecha de aprobación: 30 de abril de 2009

Fecha de última certificación: 23 de diciembre de 2017

Fecha de última evaluación: 26 de marzo de 2018

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

Conocedor de la importancia de la calidad en estos servicios, el Ayuntamiento aprueba la presente **Carta de Servicios** en la que se incluyen los siguientes **servicios**: ■ recogida y atención de animales en situación de desamparo o de dueño/-a desconocido/-a., ■ entrega en adopción de animales sin dueño/-a, ■ devolución de animales identificados al propietario/-a, ■ control sanitario y registro de animales

agresores y/o potencialmente peligrosos, ■ vigilancia y control de enfermedades transmisibles por animales, ■ educación y sensibilización de la población sobre salud pública y protección de los animales, ■ información y asesoramiento en materias relacionadas con los animales.

Compromisos	Totales	11
Indicadores	Totales	32
	Indicadores Evaluados	32
	Cumplidos	21
Grado de cumplimiento (*)	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	65'63
Mejoras		2

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

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 01.- La información relativa a los servicios de Protección Animal se mantendrá actualizada en la totalidad de los canales previstos por el Ayuntamiento de Madrid, alcanzándose una satisfacción de las/los usuarios, en relación a la información recibida, mayor o igual a 8, en una escala de 0 a 10, en un porcentaje igual o superior al 65%. El porcentaje de usuarios/as cuya satisfacción, en relación con la información recibida sea menor o igual a cinco, en una escala de 0 a 10, no será superior al 2'5 %. En aquellos casos en los que la puntuación obtenida sea menor de 5, se contactará con la/el usuario para conocer el motivo de la puntuación, identificar el problema, y proceder a su subsanación'				
Satisfacción de los usuarios/as con la información recibida en materia de protección animal.	65'50	61	61	76'7
Porcentaje de usuarios/as insatisfechos con la información recibida en los distintos canales de que dispone el Ayuntamiento de Madrid.	3,80	1,50	1,50	1'2
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 una escala de 0 a 10, en un porcentaje igual o superior al 80%. El porcentaje de usuarios/as cuya satisfacción, en relación con las condiciones de limpieza y conservación, sea menor o igual a cinco, en una escala de 0 a 10 no será superior al 3%. En aquellos casos en los que la puntuación obtenida sea menor de 5, se contactará con la/el usuario para conocer el motivo de la puntuación, identificar el problema, y proceder a su subsanación.				
Satisfacción de los usuarios/as con la limpieza y conservación del Centro de Protección Animal.	86'60	84,20	84,20	82'1
Porcentaje de usuarios/as insatisfechos con las condiciones de	1,40	2	2	1'4

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
limpieza y conservación de las instalaciones del Centro de Protección Animal.				
Compromiso 03.- En el Centro de Protección Animal se proporcionará una atención adecuada y personalizada, utilizando un lenguaje claro y comprensible, alcanzándose una satisfacción de las/los usuarios en relación al trato global recibido, mayor o igual a 8, en una escala de 0 a 10, en un porcentaje igual o superior al 80%. El porcentaje de usuarios/as cuya satisfacción, en relación con el trato global recibido, sea menor o igual a cinco, en una escala de 0 a 10 no será superior al 3%. En aquellos casos en los que la puntuación obtenida sea menor de 5, se contactará con la/el usuario/a para conocer el motivo de la puntuación, identificar el problema, y proceder a su subsanación.				
Satisfacción de los usuarios del Centro de Protección Animal con el trato global recibido. Estándar 2017: 85	86'30	79,10	86,30	 82'5
Porcentaje de usuarios/as insatisfechos con el trato global recibido. Estándar 2017: 2	2,20	2	2	 3'3
Compromiso 04.- El Centro de Protección Animal dispondrá de un horario amplio para la atención presencial al público, alcanzándose una satisfacción de las/los usuarios en relación al mismo, mayor o igual a 7, en una escala de 0 a 10, en un porcentaje igual o superior al 70%. El porcentaje de usuarios/as cuya satisfacción, en relación con el horario de atención al público, sea menor o igual a cinco, en una escala de 0 a 10 no será superior al 8%. En aquellos casos en los que la puntuación obtenida sea menor de 5, se contactará con la/el usuario para conocer el motivo de la puntuación, identificar el problema, y proporcionar al interesado la respuesta que proceda.				
Satisfacción de los usuarios del Centro de Protección Animal con el horario de atención al público.	71'80	72,20	72	73'7
Porcentaje de usuarios/as insatisfechos con el horario de atención al público. Estándar 2017: 8	5,30	7,40	7,40	 8'9
Compromiso 05.- El Departamento de Servicios Veterinarios somete a control antirrábico a los animales que hayan causado lesiones a una persona o a otro animal, alcanzándose, entre las/los propietarios de dicho animales, un nivel de satisfacción mayor o igual a 8, en una escala de 0 a 10, en un porcentaje igual o superior al 85%. El porcentaje de usuarios/as cuya satisfacción, en relación con el servicio de control antirrábico, sea menor o igual a cinco, en una escala de 0 a 10 no será superior al 5%. En aquellos casos en los que la puntuación obtenida sea menor de 5, se contactará con la/el usuario para conocer el motivo de la puntuación, identificar el problema, y proceder a su subsanación.				
Satisfacción global de las/los usuarias/os con el servicio de control antirrábico, durante todo el proceso.	-	74,10	82	96'3
Porcentaje de usuarias/os insatisfechos con el servicio de control antirrábico, durante todo el proceso.	-	7,70	4,70	3'7
Compromiso 06.- 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				

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
extraviados que se encuentran en la vía pública, todos los días del año, 24 horas al día, atendiendo al menos el 85% de las peticiones de actuación recibidas, en un tiempo inferior o igual a 2:30 horas, el 95% en un tiempo inferior o igual a 4 horas, el 99% en un tiempo inferior o igual a 7 horas, y no más del 1% podrá superar las 7 horas.				
Porcentaje de peticiones de actuación recibidas en el Servicio Veterinario Municipal de Urgencia, que han sido atendidas en un tiempo inferior o igual a 2:30 horas.	88	88	85	87
Porcentaje de peticiones de actuación recibidas en el Servicio Veterinario Municipal de Urgencia, que han sido atendidas en un tiempo inferior o igual a 4 horas.	96,50	98	95	97
Porcentaje de peticiones de actuación recibidas en el Servicio Veterinario Municipal de Urgencia, que han sido atendidas en un tiempo inferior o igual a 7 horas. Estándar 2017: 100	100	100	99,90	 99'3
Peticiones de actuación recibidas en el Servicio Veterinario Municipal de Urgencia.	3.154	3.957	3.327	2.516
Porcentaje de peticiones de actuación recibidas en el Servicio Veterinario Municipal de Urgencia, que han sido atendidas en un tiempo superior a 7 horas. Estándar 2017: 0	0	0	10	 9
Compromiso 07.- 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 con la mayor celeridad posible. En el 95% de los animales ingresados, se hará en un plazo menor o igual a 24 horas, en el 97% se hará en un plazo menor o igual a 72 horas, y no más del 0'5% podrá superar los 7 días.				
Porcentaje de actuaciones para localizar a propietarios/as de animales identificados en las que el primer intento de comunicación del ingreso a su propietario/a se ha realizado en un plazo máximo de 24 horas.	98'40	95	91,32	99'59
Porcentaje de actuaciones para localizar a propietarios/as de animales identificados en las que el primer intento de comunicación del ingreso a su propietario/a se ha realizado en un plazo máximo de 72 horas.	98,60	97	99,35	99'54
Porcentaje de actuaciones para localizar a propietarios/as de animales identificados en las que el primer intento de comunicación del ingreso a su propietario/a se ha realizado en el plazo máximo de 7 días. Estándar 2017: 100	99,90	100	100	 99'84
Porcentaje de actuaciones para localizar a propietarios/as de	1	0	0	 1

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
animales identificados en las que el primer intento de comunicación del ingreso a su propietario/a se ha realizado en un plazo superior a 7 días. Estándar 2017: 0				
Expedientes de localización de propietarios de animales identificados gestionados.	850	726	772	650
Compromiso 08.- Se garantizará que la totalidad de los perros sanos y mayores de tres meses, adoptados en el CPA estén vacunados frente a rabia en el momento de su adopción en un porcentaje superior al 99%.				
Porcentaje de perros adoptados en el CPA que se encuentran vacunados frente a rabia en el momento de la adopción. Estándar 2017: 100	-	100	98,73	 99'7
Compromiso 09.- En el Centro de Protección Animal se proporcionará una información detallada y completa relativa a pautas a seguir para cuidar al animal que se adopta, alcanzándose una satisfacción por parte de los/las adoptantes, mayor o igual a 8, en una escala de 0 a 10, en un porcentaje igual o superior al 80%. El porcentaje de adoptantes cuya satisfacción, en relación con la información recibida relativa a pautas a seguir en relación con el animal adoptado, sea menor o igual a cinco, en una escala de 0 a 10 no será superior al 3%. En aquellos casos en los que la puntuación obtenida sea menor de 5, se contactará con la/el usuario para conocer el motivo de la puntuación, identificar el problema, y proceder a su subsanación.				
Satisfacción de los adoptantes con la información recibida relativa a pautas a seguir en relación con el animal adoptado.	79,80	80	83,30	85'7
Porcentaje de adoptantes insatisfechos con la información recibida relativa a pautas a seguir en relación con el animal adoptado.	2,20	2	5,10	1'9
Compromiso 10.- Las acciones formativas desarrolladas de Protección Animal, se diseñarán e impartirán de forma específica para cada colectivo, adaptándolas a la edad y nivel de conocimientos, alcanzándose una satisfacción por parte del personal docente y responsables que acompañan al alumnado durante la visita, mayor o igual a 8, en una escala de 0 a 10, en un porcentaje igual o superior al 80%. El porcentaje por parte del personal docente y responsables que acompañan al alumnado durante la visita cuya satisfacción, con los contenidos e idoneidad de la actividad realizada, sea menor o igual a cinco, en una escala de 0 a 10 no será superior al 1%. En aquellos casos en los que la puntuación obtenida sea menor de 5, se contactará con la/el usuario para conocer el motivo de la puntuación, identificar el problema, y proceder a su subsanación.				
Satisfacción de los docentes y responsables acompañantes con los contenidos e idoneidad de la actividad realizada.	-	100	100	100
Porcentaje de docentes y responsables acompañantes insatisfechos con los contenidos e idoneidad de la actividad realizada.	-	0	0	0
Actividades de formación y sensibilización realizadas.	-	32	41	31
Alumnos participantes en las actividades de formación y	762	1.204	1.015	830

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
sensibilización realizadas.				
Compromiso 11.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía, relativas a los servicios prestados en Protección Animal, 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. En Madrid Salud, el 45% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo igual o inferior a 15 días naturales desde su presentación. El 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en plazo menor o igual a 30 días naturales. En ningún caso el plazo de contestación podrá ser superior a tres meses. El tiempo medio de contestación será de 15 días naturales desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de Protección Animal.	74	108	193	137
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Estándar 2017: 95	100	98'75	92,21	 91'6
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en 15 días naturales siguientes a su presentación. Estándar 2017: 80	95	62,34	46,56	 76'7
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. Estándar 2017: 10	7	16	23	 10'4
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses.	-	100	95,77	100

Carta de Servicios de Brotes y Alertas Alimentarias



Fecha Aprobación: 22 de julio de 2010

Fecha Evaluación 2017: 22 de marzo de 2018

Certificación AENOR: 23 de diciembre de 2017

Con esta Carta de Servicios, el Ayuntamiento de Madrid pretende aunar esfuerzos y gestionar de una forma coordinada, eficaz y eficiente, los recursos municipales en los posibles casos de brotes y alertas

alimentarias que pudieran acaecer en la Ciudad, todo ello con el fin último de servir al ciudadano con la máxima garantía y profesionalidad.

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

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

Compromisos	Totales	9
Indicadores	Totales	14
	Indicadores Evaluados	14
	Cumplidos	9
Grado de cumplimiento (*)	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	64'29
Mejoras		3

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

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 01.- En todos los casos, ante una emergencia alimentaria, los Servicios de Inspección competentes iniciarán las actuaciones de control oficial de alimentos en los establecimientos implicados, en el mismo día en el que hayan sido activados a partir de la información recibida y, en todo caso, dentro de su jornada laboral. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Actuaciones iniciadas por el Servicio de Emergencias Alimentarias dentro del plazo máximo establecido. Estándar 2017: 100	100	99,30	100	 99'7
Compromiso 02.- El Servicio de Emergencias Alimentarias (SEAM), en el 100% de los casos, iniciará las actuaciones en los establecimientos implicados en un plazo máximo de 2 horas y media, desde que se active a partir de la información recibida.				
Actuaciones iniciadas dentro del plazo máximo establecido.	-	-	100	100

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 03.- 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. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Establecimientos en los que se realiza el control hasta garantizar la corrección de todas las deficiencias. Estándar 2017: 100	100	100	100	 98'3
Compromiso 04.- Los Servicios de Inspección competentes realizarán visitas de comprobación en el 100% de los establecimientos en los que se haya producido un brote de origen alimentario, hasta que garanticen que todas las deficiencias detectadas hayan sido corregidas.				
Establecimientos en los que se realiza una visita de seguimiento por los Servicios de Inspección en el plazo máximo establecido. Estándar 2017: 100	94	88,90	100	 97'9
Compromiso 05.- En todas las reclamaciones presentadas por brotes de origen alimentario, los Departamentos de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de los Distritos informarán al 100% de las/los reclamantes del inicio de las actuaciones, en un plazo máximo de 72 horas desde su recepción. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Comunicaciones de inicio de las actuaciones remitidas a los/-as denunciante/s o reclamante/s dentro del plazo máximo establecido. Estándar 2017: 100	85	100	80	 76'5
Compromiso 06.- 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.	100	98,80	100	96'2
Compromiso 07.- El Laboratorio de Análisis Clínicos 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 y remitirá en el 100% de los casos, los resultados obtenidos a los responsables municipales del Control Oficial de Alimentos en un plazo máximo de 7 días hábiles desde el comienzo del análisis.				
Personal manipulador de alimentos implicados en brotes de origen alimentario a los que se realiza control y/o seguimiento.	-	100	100	100
Resultados analíticos remitidos a los y las responsables municipales en el plazo máximo establecido.	-	98,70	100	100

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 08.- El Laboratorio de Salud Pública informará a los responsables municipales del Control Oficial de Alimentos del 100% de los resultados obtenidos de las muestras de alimentos y de aguas de consumo tomadas por brotes de origen alimentario, en un plazo máximo de siete días hábiles desde el comienzo del análisis.				
Resultados analíticos remitidos a los responsables municipales en el plazo máximo establecido por el Laboratorio de Salud Pública. Estándar 2017: 100	100	99,10	95	 99'1
Compromiso 09.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados en Brotes y Alertas Alimentarias en la Ciudad de Madrid, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del servicio. El 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo inferior a 15 días naturales desde su presentación. El 95% de las sugerencias y reclamaciones se contestarán en un plazo menor o igual a 30 días naturales. En ningún caso el plazo de contestación podrá ser superior a tres meses. El tiempo medio de contestación será de 10 días naturales desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de Brotes y Alertas Alimentarias.	0	1	20	DNC
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en 30 días naturales o menos desde su presentación.	-	-	41	95
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días naturales siguientes a su presentación.	-	0	25	87'50
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	-	18	41	8'13
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses.	-	100	85	100

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



Fecha Aprobación: 19 de mayo 2011
 Fecha Evaluación 2017: 20 de marzo de 2018
 Certificación AENOR: 16 de enero de 2016

Con esta Carta de Servicios, cuyos destinatarios son todos los trabajadores/as del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos, se pretende definir, difundir y comunicar principalmente los compromisos que asume el Ayuntamiento para dar respuesta a los requerimientos de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y su normativa de desarrollo.

Pretende, además, impulsar la mejora continua de los estándares de servicio mediante un enfoque de Calidad Total, que ayude a cuestionarse de manera sistemática la gestión para conseguir los compromisos adquiridos.

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

Los servicios objeto de esta Carta son: ■ realizar exámenes de salud laboral, exámenes de salud extraordinarios y exámenes de salud para la adaptación o cambio de puesto de trabajo por riesgo laboral durante el embarazo o lactancia natural; ■ realizar reconocimientos médicos a los aspirantes a determinados puestos municipales.

Compromisos	Totales	11
Indicadores	Totales	21
	Indicadores Evaluados	16
	Cumplidos	13
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	81'25
Mejoras		2

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

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
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% valoren el grado de intimidad percibido con una puntuación igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10 y que el número de SyR en relación con la intimidad sea cero.				
Porcentaje de trabajadores/as que valoran el grado de intimidad durante los exámenes de salud con una puntuación igual o superior a 8.	83'50	D.N.C.	83,80	n/r
Reclamaciones relacionadas con la intimidad en los exámenes de salud laboral (Actividades sanitarias para la prevención y protección de la salud en el trabajo)	-	0	0	0

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Exámenes de salud laboral realizados a los/las trabajadores/as municipales (Actividades sanitarias para la prevención y protección de la salud en el trabajo)	-	10.228	10.875	9.040
Compromiso 02.- El personal que atiende a los/as trabajadores/as durante las distintas fases del proceso de atención proporcionará un trato correcto, de manera que el 85% lo valore con una puntuación igual o superior a 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.	87'60	D.N.C.	87,50	n/r
Compromiso 03.- Los/las profesionales que intervienen en las actividades sanitarias transmitirán confianza y seguridad, de manera que el 85% de los usuarios valore la profesionalidad percibida con una puntuación igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10.				
Porcentaje de trabajadores/as que valoran la profesionalidad en Salud Laboral con una puntuación igual o superior a 8.	95'10	D.N.C.	84,80	n/r
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 y la totalidad en un plazo máximo de 45 días naturales.				
Porcentaje de informes clínico-laborales enviados a los trabajadores/as un plazo igual o inferior a 30 días naturales.	85'40	84'75	82,23	92'8
Porcentaje de informes clínico-laborales enviados a los trabajadores/as en un plazo máximo de 45 días naturales. Estándar 2017: 100	-	97'60	96,65	 96'15
Compromiso 05.- Una vez recibida en la Unidad de Condiciones de Empleo la solicitud de adaptación o movilidad de puesto de trabajo por motivos de salud, se ofertará al menos en el 95% de los casos, la entrevista clínico-laboral en un plazo igual o inferior a 10 días naturales y no superior a 15 días naturales.				
Porcentaje de trabajadores/as que solicitan adaptación o movilidad de puesto de trabajo por motivos de salud a los que se les oferta la entrevista clínico-laboral en un plazo de 10 días naturales. Estándar 2017: 95	-	-	-	 87'9
Porcentaje de trabajadores/as que solicitan adaptación o movilidad de puesto de trabajo por motivos de salud a los que se les oferta la entrevista clínico-laboral en un plazo máximo de 15 días naturales. Estándar 2017: 100	-	-	-	 98'5
Compromiso 06.- Una vez recibida en la Unidad de Condiciones de Empleo la solicitud de adaptación o movilidad de puesto de trabajo por riesgo durante el embarazo o lactancia natural se ofertará, al menos en un 90% de los casos, la entrevista clínico-laboral en un plazo igual o inferior a 5 días naturales y no superior a 8 días naturales.				

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Porcentaje de trabajadoras que solicitan adaptación o movilidad de puesto de trabajo por riesgo durante el embarazo o lactancia natural a las que se les oferta la entrevista clínico-laboral en un plazo igual o inferior a 5 días naturales.	-	-	-	90
Porcentaje de trabajadoras que solicitan adaptación o movilidad de puesto de trabajo por riesgo durante el embarazo o lactancia natural a las que se les (oferta o realiza) la entrevista clínico-laboral en un plazo máximo de 8 días naturales.	-	100	100	100
Compromiso 07.- Todos los informes de adaptación/movilidad 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 movilidad de puesto de trabajo por riesgo durante el embarazo o lactancia natural, emitidos en plazo por Salud Laboral.	92'85	100	75	100
Compromiso 08.- Una vez finalizadas las diversas pruebas médicas a todos los/las aspirantes a determinados puestos municipales, la valoración de todos los resultados se emitirá en un plazo inferior a 30 días naturales.				
Porcentaje de informes de valoración de los resultados médicos realizados a los aspirantes emitidos en menos de 30 días naturales por los servicios de Salud Laboral.	-	100	100	100
Compromiso 09.- La satisfacción global de las usuarias del servicio de ginecología laboral, tendrá una puntuación igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10 en el 75% de los casos y en todo caso la puntuación será igual o superior a 6.				
Porcentaje de trabajadoras que valoran la satisfacción global con el servicio de ginecología laboral con una puntuación igual o superior a 8.	-	-	-	n/r
Porcentaje de trabajadoras que valoran la satisfacción global con el servicio de ginecología laboral con una puntuación igual o superior a 6.	-	-	-	n/r
Compromiso 10.- Una vez realizado el reconocimiento ginecológico y recibido el resultado de todas las pruebas complementarias en la Sección de Salud Laboral de la Mujer, se enviará a la trabajadora el informe médico correspondiente en un plazo no superior a veinte días naturales.				
Porcentaje de informes médicos enviados a las trabajadoras en un plazo igual o inferior a 20 días naturales.	-	-	-	100
Compromiso 11.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones internas presentadas por el personal municipal, relativas a los servicios prestados, se contestarán de forma adecuada y con la mayor				

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
celeridad posible, y a partir de ellas se pondrán en marcha acciones de mejora del servicio. El Departamento de Salud Laboral contestará el 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones internas en un plazo igual o inferior a 10 días naturales y desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 15 días naturales.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios de Salud Laboral.	2	2	1	0
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en 30 días o menos desde su presentación. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	100	100	-	100
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en 15 días naturales o menos desde su presentación.	100	100	-	100
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	7	7	-	0
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	-	100	-	100
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones internas contestadas en un plazo de 10 días naturales o inferior desde su presentación. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-

Carta de Servicios de Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda



Fecha Aprobación: 7 de julio de 2011
 Fecha Evaluación 2017: 20 de marzo de 2018
 Certificación AENOR: 15 de enero de 2016

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

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

Compromisos	Totales	6
Indicadores	Totales	13
	Indicadores Evaluados	13
	Cumplidos	10
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	76'92
Mejoras		2

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

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 01.- Una vez recibidas las solicitudes de intervención por motivo de insalubridad, se iniciará la apertura del expediente correspondiente y se realizará, en el plazo máximo de quince días naturales, la visita de inspección en el 95% de los caso. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Porcentaje de actuaciones iniciadas en el plazo máximo de quince días naturales. Estándar 2017: 100	95	74,60	86,67	 97'3
Compromiso 02.- El tiempo transcurrido desde la recepción de la solicitud hasta la emisión de informe de habitabilidad no superará los 20 días naturales, tramitándose el 80% de los mismos en el plazo de 10 días naturales.				
Porcentaje de informes de habitabilidad emitidos en el plazo de 10 días naturales. Estándar 2017: 80	-	90'32	92,40	 70'9
Porcentaje de informes de habitabilidad emitidos en el plazo máximo de 20 días naturales. Estándar 2017: 100	-	98'84	96,90	 91'9
Compromiso 03.- Se identificarán geográficamente las áreas de mayor aglomeración de infravivienda a partir de todos los informes de habitabilidad emitidos, y se actualizará anualmente el Mapa de Infravivienda de la Ciudad de Madrid.				
Porcentaje de infraviviendas identificadas geográficamente.	100	100	100	100
Publicación y actualización anual del mapa de infraviviendas de la	1	1	1	1

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Ciudad de Madrid.				
Compromiso 04.- Todos los casos de insalubridad por acumulación de basura y enseres en vivienda finalizados durante el año y compatibles con trastornos de conducta por acumulación, serán incluidos en el proceso de seguimiento anual correspondiente, derivando a los afectados, a seguimiento por los Servicios Sociales del Distritos. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Porcentaje de casos de insalubridad por acumulación de basura y enseres en vivienda finalizados, incluidos en el proceso de seguimiento anual correspondiente.	100	100	100	100
Casos de insalubridad por acumulación de basura y enseres en vivienda finalizados, incluidos en el proceso de seguimiento anual correspondiente. Indicador <u>modificado</u> Evaluación 2016	-	82	135	134
Compromiso 05.- El proceso de tramitación de informe de habitabilidad se efectuará con calidad, de manera que el grado de satisfacción global con el servicio recibido sea considerado por el 80% de las/los usuarias/os igual o superior a 8, en una escala de 0 a 10.				
Grado de satisfacción global del proceso de tramitación del informe de habitabilidad igual o superior a 8.	-	-	-	82'22
Compromiso 06.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía, relativas a los servicios prestados de Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda, 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. En Madrid Salud se contestarán el 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo igual o inferior de 15 días naturales desde su presentación. El 95% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en plazo menor o igual a 30 días naturales. En ningún caso el plazo de contestación podrá ser superior a tres meses. El tiempo medio de contestación será de 10 días desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda.	19	34	49	1
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días naturales siguientes a su presentación.	100	100	6,12	100
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación.	100	100	81	100
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	4	-	-	10
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses desde su presentación	-	-	-	100

Carta de Servicios de Prevención y Control de Plagas



Fecha Aprobación: 20 de enero de 2014

Fecha Evaluación 2017: 28 de marzo de 2018

Fecha certificación: 1 de febrero 2018

La presencia o, en su caso, la sobrepoblación de ciertos animales susceptibles de devenir plaga, en determinados espacios y circunstancias puede originar riesgos para la salud, derivados de la capacidad de éstos de producir daños directos, transmitir agentes infecciosos, causar pérdidas económicas y/o generar alarma e inseguridad en la ciudadanía.

El **control de plagas y vectores** es por ello una actividad básica del Ayuntamiento de Madrid que tiene entre sus objetivos estratégicos, la vigilancia de la salud de los ciudadanos frente a riesgos ambientales, promoviendo a su vez entornos urbanos saludables.

En relación a las plagas y vectores el Ayuntamiento presta los siguientes **servicios**: **1.** Prevención de plagas en la Ciudad: promoción de entornos urbanos libres de plagas, orientando y asesorando en el diseño y mantenimiento de la Ciudad; diagnóstico de situaciones de riesgo asociadas con la presencia de plagas; vigilancia de las poblaciones de animales susceptibles de generar plagas; control preventivo frente a determinadas plagas de manera planificada: información y apoyo en materia de prevención y control de plagas, identificando colectivos relevantes en esta materia.

2. Gestión de avisos e incidencias comunicadas: implica, en líneas generales, el desplazamiento para realizar un diagnóstico, la aplicación de las medidas correctoras o de control que fueran aplicables al caso y su posterior seguimiento; identificación de especie en caso de solicitud por el interesado y previo pago de la correspondiente tasa.

Compromisos	Totales	9
Indicadores	Totales	21
	Indicadores Evaluados	21
	Cumplidos	19
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	90'48

Mejoras

3

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

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	
Compromiso 01.- Promover y comunicar actuaciones ambientales especiales en prevención de plagas (mínimo dos al año), al efecto de conseguir entornos urbanos libres de plagas y comunicar al interesado los diagnósticos e informes de situación correspondientes. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Actuaciones ambientales especiales promovidas para la prevención de plagas.	3	2	2	5
Actuaciones operativas y organizativas (que potencialmente tienen un impacto relevante y medible en los indicadores de los programas de plagas de la ciudad de Madrid. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017)	-	-	-	-
Porcentaje de diagnósticos de situación/informes ambientales en relación con la prevención de plagas emitidos y comunicados en relación a las situaciones de riesgo.	95	100	100	100
Compromiso 02.- Mantener un sistema de información y vigilancia preventiva que identifique las zonas de la ciudad con especial problemática en materia de vectores y plagas, que se recogerá en las fichas informativas de programa (mapas) de avisos e incidencias atendidas, de seguimiento y control. Las fichas se actualizarán anualmente y se publicarán en las páginas web institucionales (www.madridsalud.es y www.madrid.es).				
Porcentaje de fichas resumen actualizadas y difundidas a través de las web institucionales en relación a la prevención de plagas.	-	4	100	100
Compromiso 03.- Realizar al menos el 95% del volumen de actuaciones planificadas en materia de prevención y control de plagas, para espacios (alcantarillado y vía pública) y edificios de titularidad municipal, desinsectación y desratización del alcantarillado de toda la Ciudad y control de la población de palomas bravías. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Revisión y/o tratamiento de los pozos de alcantarillado (desinsectación y desratización) conforme a la planificación mínima anual de 300.000.	100	100	100	100
Revisión y/o tratamiento de edificios de titularidad municipal conforme a la planificación anual y/o especial riesgo en relación de plagas y vectores. Mínimo 1.500 intervenciones. Estándar 2017: 97	100	100	100	 90
Actuaciones preventivas para evitar sobrepoblación de palomas bravías, conforme a la planificación anual. Estándar 2017: 100	100	100	100	 40

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	
Compromiso 04.- Mantener actualizados el 100% de los contenidos temáticos sobre plagas en las páginas web institucionales (www.madridsalud.es y www.madrid.es).				
Revisión anual de las actualizaciones de las páginas web institucionales realizadas en relación con plagas.	1	1	1	1
Compromiso 05.- Atender el 100% de las demandas de información y educación especialmente dirigidas a colectivos relevantes en materia de prevención integrada de plagas de tal manera que al menos la el 70% valoren la satisfacción global como ≥ 7 (en una escala de 0 a 10) y desarrollando un inventario actualizado de colectivos ciudadanos, profesionales y corporativos relevantes. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Actuaciones realizadas de información y educación a colectivos ciudadanos relevantes en materia de prevención de plagas.	4	4	4	6
Porcentaje de atención a demandas de información y/o de formación procedente de colectivos ciudadanos o profesionales. Acciones informativas/formativas, ponencias en jornadas y congresos, presencia en medios de comunicación en materia de control de plagas.	-	-	100	100
Porcentaje de demandantes de formación que muestran un grado de satisfacción global con la acción formativa en materia de prevención de plagas como ≥ 7 . Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Desarrollar y mantener actualizado un inventario de colectivos ciudadanos, profesionales y corporativos relevantes en materia de prevención de plagas. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 06.- Recepcionar y atender (de manera directa o recanalizando la gestión) la totalidad de los avisos e incidencias de plagas en vía pública recibidos de forma eficiente, de manera que, al menos el 70% de las/os usuarias/os se muestren satisfechos con atención con valores ≥ 7 (en una escala de 0 a 10). Limitando al 3% las/os usuarias/os que puntuen ≤ 3. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Avisos e incidencias de plagas atendidos.	3.229	4.319	4.598	5.362
Porcentaje de usuarios que se muestran satisfechos y muy satisfechos con la atención recibida por avisos de plagas.	79	70'04	70,40	74'4
Porcentaje de usuarios que se muestran totalmente insatisfechos con la atención recibida por avisos de plagas.	-	4'40	1'5	3
Porcentaje de usuarios que valoran ≥ 7 (en una escala de 0 a 10) la atención recibida en relación por avisos de plagas. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	
Porcentaje de usuarios que valoran ≤ 3 la atención recibida por avisos de plagas. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 07.- Mantener operativos los canales necesarios (apartado 9 de esta Carta de Servicios) para la recepción y atención de avisos e incidencias de forma fácil y accesible y evaluarlos anualmente. En el caso de Línea Madrid 010 y de Internet (webs. Corporativas) la presentación podrá realizarse las 24 horas del día, todos los días del año, de tal manera que al menos la el 70% valoren la satisfacción global con el canal utilizado como ≥ 7 (en una escala de 0 a 10). Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Avisos e incidencias de plagas que se reciben por las tres categorías de canales de entrada (plataformas digitales corporativas, atención directa Dpto. de Control de Vectores, otros canales). Nueva redacción Evaluación 2017	100	D.N.C.	100	7.990
Porcentaje que valoran el canal utilizado como ≥ 7 (en una escala de 0 a 10). Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 08.- Atender el 98% de los avisos e incidencias clasificados como prioritarios (establecido en función del tipo de plaga y el escenario en que ocurre) en un plazo no superior a dos días hábiles y el 80% de los no prioritarios en un plazo de 15 días hábiles, el 2% restante no superará en el caso de los clasificados como prioritarios 15 días hábiles y el 20% restante de los no prioritarios 30 días hábiles. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Porcentaje de avisos e incidencias clasificados en relación a plagas como prioritarios atendidos en un plazo no superior a 2 días hábiles.	100	100	100	100
Porcentaje de avisos e incidencias clasificados como no prioritarios en relación a plagas atendidos en un plazo máximo de 15 días hábiles desde su recepción.	100	80	100	96'99
Porcentaje de avisos e incidencias de plagas clasificados como prioritarios atendidos en un plazo mayor de dos días y máximo de 15 días hábiles. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Porcentaje de avisos e incidencias de plagas clasificados como no prioritarios atendidos en un plazo máximo de 30 días hábiles desde su recepción. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 09.- Evaluar el calendario anual de eventos, cursos, jornadas y congresos (nacional e internacional) para priorizar la asistencia y participación en al menos tres al año, para garantizar la actualización continua de los profesionales, obtener y compartir información, generar sinergias y dar visibilidad corporativa. Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2017				
Asistencia a jornadas y congresos, etc. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	
Comunicaciones/ponencias presentadas. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 10.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios de Prevención y Control de Plagas de la Ciudad de Madrid, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. En Madrid Salud, el 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo igual o inferior a 15 días naturales desde su presentación. El 95% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en plazo menor o igual a 30 días naturales. En ningún caso el plazo de contestación podrá ser superior a tres meses. El tiempo medio de contestación será de 10 días naturales desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los Servicios de Prevención y Control de plagas en la Ciudad de Madrid.	337	430	392	364
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales desde su presentación.	99'41	D.N.C.	95,37	95'05
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días naturales siguientes a su presentación.	98'23	98'37	82,65	90'38
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	2	7	8	7'05
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses.	100	D.N.C.	99,23	100

Carta de Servicios de Consejo Sanitario en Viajes y Vacunación Internacional



Fecha Aprobación: 29 de abril de 2015

Fecha Evaluación 2017: 26 de marzo de 2018

Certificación AENOR: 29 de diciembre de 2016

El Ayuntamiento pone en funcionamiento en julio de 2007 el **Centro de Salud Internacional (CMSI)** para hacer frente a la necesidad de atender al creciente número de personas que solicitan asesoramiento sanitario previo a viajes internacionales con riesgo de adquirir enfermedades infecciosas. Con este fin se firma una Encomienda de Gestión con el Ministerio de

Sanidad y Consumo en materia de vacunación y demás medidas preventivas en el tráfico internacional de personas, así como para la expedición de los certificados correspondientes a las vacunaciones.

La finalidad de proteger la salud de quienes realizan viajes internacionales con riesgo de adquirir enfermedades infecciosas que solicitan asesoramiento sanitario previo a sus viajes. Se prestan por profesionales altamente cualificados que realizan formación continuada, participan u organizan cursos, jornadas y ponencias, y elaboran trabajos e investigaciones.

En relación a esta Carta Ayuntamiento presta los siguientes **servicios**: ■ consejo sanitario en viajes y vacunación internacional ■ asesoramiento a unidades de apoyo ante desastres ■ información ■ consulta de inmunoprofilaxis de la rabia humana ■ docencia y realización de trabajos, investigaciones y aportaciones a jornadas científicas en el ámbito de la salud internacional e inmunoprofilaxis de la rabia humana.

Compromisos	Totales	6
Indicadores	Totales	19
	Indicadores Evaluados	18
	Cumplidos	14
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	77'78
Mejoras		3

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

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 01.- Se tendrán disponibles, en el 95% de los casos, todas las vacunas inyectables prescritas en el Centro de Salud Internacional. En el 5% restante se recetará para su compra en farmacia, salvo las de uso hospitalario ya que no están comercializadas.				
Cobertura de vacunación con los recursos propios del CMSI.	-	96'83	98,64	98'64
Compromiso 02.- Se tendrán disponibles, en el 95% de los casos, todas las vacunas inyectables prescritas en el Centro de Salud Internacional. En el 5% restante se recetará para su compra en farmacia, salvo las de uso hospitalario ya que no están comercializadas.				
Solicitudes de asesoramiento al viajero internacional recibidas vía correo electrónico.	-	1771	3.897	5.695
Porcentaje de solicitudes respondidas por salud internacional vía	-	99	99,92	99'98

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
correo electrónico en un plazo máximo de dos días hábiles.				
Porcentaje de solicitudes respondidas por salud internacional vía correo electrónico en un plazo máximo de cuatro días hábiles.	-	100	100	100

Compromiso 03.- La disponibilidad de las citas para asesoramiento sanitario en viajes internacionales será, como máximo, tanto para menores con edad igual o inferior a 14 años y sus familias como para mayores de 14 años, entre octubre y abril (en temporada baja) ambos incluidos, de 30 días hábiles, y entre mayo y septiembre (en temporada alta), de 50 días. Compromiso modificado Evaluación 2017

Citas concertadas para asesoramiento sanitario al viajero internacional.	-	13.806	15.056	12.150
Usuarios atendidos en consulta para consejo en viajes.	12.308	11.498	13.250	12.097
Tiempo máximo de disponibilidad de citas para mayores de 14 años para asesoramiento sanitario en viajes internacionales en temporada baja. Indicador <u>modificado</u> Evaluación 2017				34
Tiempo máximo de disponibilidad de citas para mayores de 14 años para asesoramiento sanitario en viajes internacionales en temporada alta. Indicador <u>modificado</u> Evaluación 2017	-	8,95	47	46
Tiempo máximo de disponibilidad de citas para menores con edad igual o inferior a 14 años y sus familias en temporada baja. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Tiempo máximo de disponibilidad de citas para menores con edad igual o inferior a 14 años y sus familias en temporada alta. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017.	-	-	-	-

Compromiso 04.- El Centro de Salud Internacional prestará un servicio de Consejo Sanitario en Viajes y Vacunación Internacional de calidad, utilizando un lenguaje claro y comprensible, garantizando una atención 5 individualizada y personalizada, y disponiendo de espacios adecuados para su prestación (tamaño, señalización interior, condiciones ambientales, accesibilidad,...), de manera que la satisfacción con el servicio recibido en el 85% de los casos sea igual o superior a 8, en una escala de 0 a 10. Compromiso modificado Evaluación 2017

Porcentaje en el grado de satisfacción global de los usuarios del servicio de Consejo al Viajero y Vacunación Internacional igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10.	-	9	98,40	92'7
Porcentaje en el grado de satisfacción de los usuarios con el trato recibido en el servicio de Consejo al Viajero y Vacunación Internacional igual o superior a 8, en una escala de 0 a 10.	-	9,40	98,80	95'1

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Porcentaje en el grado de satisfacción de los usuarios respecto al lenguaje empleado en el servicio de Consejo al Viajero y Vacunación Internacional igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10.	-	9,30	100	93'8
Porcentaje en el grado de satisfacción de los usuarios con las instalaciones igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10. Estándar 2017: 80	-	8,50	97,60	 77'4

Compromiso 05.- El Centro de Salud Internacional prestará un servicio de inmunoprofilaxis de la rabia humana de calidad, de manera que el grado de satisfacción con el servicio recibido en el 80% de los usuarios será igual o superior a 8, en una escala de 0 a 10. Compromiso eliminado Evaluación 2017

Personas atendidas en el servicio de inmunoprofilaxis de la rabia humana. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	281	252	248	223
Porcentaje de satisfacción global con el servicio de Inmunoprofilaxis de la Rabia Humana igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	-	94,70	100	DNC

Compromiso 05.- El 45% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo igual o inferior a 15 días naturales desde su presentación. El 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en plazo menor o igual a 30 días naturales. En ningún caso el plazo de contestación podrá ser superior a tres meses. El tiempo medio de contestación será de 15 días naturales desde su presentación.

Compromiso modificado Evaluación 2017

Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Centro de Salud Internacional.	-	14	-	48
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 15 días naturales desde su presentación. Estándar 2017: 80	-	85,50	80	 59'62
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales desde su presentación. Estándar 2017: 95	-	100	95	 92'31
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses.	-	100	D.N.C	100
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. Estándar 2017: 10	-	8,86	D.N.C	 12'67

Carta de Servicios del Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo



Fecha Aprobación: 24 de noviembre de 2016

Fecha Evaluación 2017: 26 de marzo de 2018

Madrid Salud, en el marco del proyecto “Madrid, ciudad de los cuidados”, enfoca básicamente su estrategia municipal en dos

factores determinantes de la salud: el entorno (seguridad alimentaria, medio ambiente, entornos urbanos y protección de animales domésticos) y los estilos de vida (actividades de prevención y promoción de la salud de los madrileños e intervención en adicciones).

En consonancia con esta estrategia, el Ayuntamiento pone en funcionamiento **el Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo (CPDC)**, como centro pionero en España en la evaluación y el entrenamiento de la memoria y otras funciones cognitivas, desde la aparición de los primeros problemas de memoria asociados a la edad hasta el deterioro cognitivo leve en personas mayores que no han sido diagnosticadas de demencia. Es un centro específico que forma parte de la red de centros de prevención y promoción de la salud. Parte de su actividad es dar apoyo a esta red y a sus programas que articulan la respuesta a los principales problemas de salud de la ciudad de Madrid. El CPDC está encuadrado en la Estrategia Barrios Saludables y apoya especialmente a los programas de Envejecimiento Activo y Saludable y al de Psicohigiene.

En relación a esta Carta Ayuntamiento presta los siguientes **servicios**: ■ Información y recepción ■ Detección precoz y evaluación de problemas de memoria y otras alteraciones cognitivas ■ Intervención social ■ Intervención de memoria y cognitiva ■ Seguimiento y revisiones periódicas de los usuarios/as ■ Educación para la salud ■ Formación de profesionales e investigación.

Compromisos	Totales	10
Indicadores	Totales	16
	Indicadores Evaluados	16
	Cumplidos	16
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	100

Mejoras

3

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

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 01.- El Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo se compromete a prestar un servicio global de calidad, logrando que más del 80% de los/as usuarios/as y sus familiares valoren su satisfacción con el servicio recibido como buena o muy buena (≥4 en escala de 1 a 5). Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio recibido en el Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo	-	-	-	99'4
Porcentaje de familiares de usuarios satisfechos con el servicio recibido en el Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 02.- El Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo contará con unas instalaciones que reúnan condiciones ambientales adecuadas al servicio que se presta (limpieza, mobiliario, temperatura) logrando que, al menos el 80% de los/as usuarios/as y sus familiares valoren su satisfacción en relación a las condiciones ambientales como buena o muy buena (≥4 en escala de 1 a 5). Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Porcentaje de usuarios satisfechos con las condiciones ambientales de las instalaciones del Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo.	-	-	-	97'08
Porcentaje de familiares de usuarios satisfechos con las condiciones ambientales de las instalaciones del Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 03.- El personal de recepción informará a todos los/as usuarios/as y sus familiares en relación a las actividades del Centro, logrando que más 80% de los/as usuarios/as valoren su satisfacción con la atención recibida como buena o muy buena (≥4 en escala de 1 a 5). Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Porcentaje de usuarios satisfechos con la atención recibida por el personal de Recepción del Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo.	-	-	-	97'9
Porcentaje de familiares de usuarios satisfechos con la atención recibida por el personal de recepción del Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 04.- Todos los/as usuarios/as y sus familiares del Centro serán atendidos de forma personalizada por los profesionales sanitarios del Centro con un trato adecuado y utilizando un lenguaje comprensible, de tal manera que el 80 % de los/as usuarios/as y sus familiares valoren su satisfacción con la atención recibida como buena o muy buena (≥4 en escala de 1 a 5). Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Porcentaje de usuarios satisfechos con la atención de los profesionales del Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo	-	-	-	99'15

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Porcentaje de familiares de usuarios satisfechos con la atención de los profesionales sanitarios del Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 05.- Anualmente se mantendrá la oferta de los distintos tipos de actividad grupal, en función de los recursos disponibles, realizando al menos 40 grupos. Los usuarios se incluirán en los distintos grupos en función del criterio del profesional. Para garantizar la calidad en los distintos grupos de entrenamiento de memoria y estimulación cognitiva, el número de participantes no será inferior a 8 ni superior a 20 al menos en el 90% de los grupos. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Grupos de entrenamiento de memoria y estimulación cognitiva ofertados en el Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo en un año: mínimo de 40.	-	-	-	53
Porcentaje de grupos de entrenamiento de memoria y estimulación cognitiva con un número de participantes entre 8 y 20.	-	-	-	96'23
Compromiso 06.- Se realizarán al menos 10 charlas-coloquio (una por mes, excepto los meses de julio y agosto) con los familiares de los/as usuarios/as sobre la prevención del deterioro cognitivo, el trato del familiar con el/la usuario/a y el apoyo a la estimulación cognitiva en el domicilio. El 80% de los familiares valorarán su satisfacción con las charlas-coloquio como buena o muy buena (≥ 4 en una escala de 1 a 5). Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Charlas-coloquio realizadas con familiares de usuarios del Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo	-	-	-	10
Porcentaje de familiares satisfechos con las Charlas-coloquio realizadas con familiares de usuarios del Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo	-	-	-	94'5
Compromiso 07.- Se impartirá al menos un curso anual de formación en el Método UMAM de Evaluación y Entrenamiento de Memoria para profesionales externos a Madrid Salud, en colaboración con el Departamento de Evaluación y Calidad, siempre que haya demanda suficiente. El 80 % de los/as alumnos/as valorarán la satisfacción global del curso como buena o muy buena (≥ 4 en una escala de 1 a 5). Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Cursos del Método UMAM para profesionales que se realizan al año	-	-	-	1
Porcentaje de alumnos que valoran globalmente el curso como bueno o muy bueno.	-	-	-	95'6
Compromiso 08.- Para garantizar la formación continuada de los profesionales del CPDC con vistas a la actualización de los conocimientos y técnicas necesarias para su tarea diaria, al menos el 40 % de los profesionales del Centro asistirán a una acción formativa al año (Curso, Jornada, Congreso u otras acciones formativas).				
Porcentaje de profesionales que asisten al menos a una acción formativa al año.	-	-	-	93'75

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 09.- Los profesionales del Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo difundirán los conocimientos y los resultados de las investigaciones que lleven a cabo. Realizarán, al menos, 5 publicaciones científicas al año (comunicaciones y posters a congresos, artículos en revistas científicas, capítulos en libros especializados, cuadernos de ejercicios u otras publicaciones).				
Publicaciones científicas en los que aparezca uno o varios profesionales del Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo entre sus autores	-	-	-	12
Compromiso 10.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía, relativas a los servicios prestados en el Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, y a partir de ellas se pondrán en marcha acciones de mejora del servicio. El 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo igual o inferior a 15 días naturales desde su presentación. El 95% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en plazo menor o igual a 30 días naturales. El tiempo medio de contestación será de 10 días hábiles desde su presentación. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados por Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo.	-	-	-	2
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 15 días desde su presentación.	-	-	-	100
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación.	-	-	-	100
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones desde su presentación.	-	-	-	3

■ 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 la ciudadanía, 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 – PC, Bomberos y Atención al Menor de la Policía Municipal** que, posteriormente en 2017 se amplió a **Policía Municipal de Atención a la Mujer, Menor, Mayor y Sociedad Diversa**; en 2008 la **Carta de Servicios de Atención a la Ciudadanía de Policía Municipal**; en 2009 la **Carta de Servicios de la Secretaría General Técnica de Seguridad y Movilidad** (actualmente de Seguridad y Emergencias) de carácter mixto, pero tiene como principales destinatarios a los trabajadores del Área; y en 2015 la **Carta de Servicios de Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias (CIFSE)**.



Carta de Servicios de SAMUR-PC



Fecha Aprobación: 18 de mayo de 2006
 Fecha Evaluación 2017: 23 de marzo de 2018
 Certificación AENOR: 23 de diciembre de 2017

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

Conocedor de la importancia de su cometido el Ayuntamiento de Madrid aprueba la Carta de Servicios de SAMUR-PC en la que se incluyen los siguientes servicios: ■ Atención sanitaria de urgencias y emergencias en la vía y locales públicos en la ciudad de Madrid. ■ Coordinación y atención sanitaria en caso de catástrofe o accidentes de múltiples víctimas. ■ Cobertura sanitaria en situaciones de riesgo previsible. ■ Canalización y organización de la respuesta ciudadana voluntaria ante situaciones de urgencia y emergencia sanitaria. ■ Formación en técnicas de emergencias a profesionales sanitarios y, en general, a toda la comunidad.

Compromisos	Totales	23
	Indicadores Evaluados	54
Indicadores	Totales	54
	Indicadores Evaluados	54

	Cumplidos	49
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	90'74
Mejoras		2

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

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 00.- Garantizar el cumplimiento riguroso de los cinco 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-PC.	83'90	83'60	83,30	84,76
Satisfacción de las personas atendidas por SAMUR-PC.	9,05	9,02	9,13	9,33
Porcentaje de reclamaciones tramitadas en relación al número de servicios prestados por SAMUR-PC.	0,03	0,02	0,02	0,39
Porcentaje de supervivencia a los 7 días en pacientes con trauma grave, SAMUR-PC.	93,20	90,80	89,60	89'30
Supervivencia neurológica ad integrum en las paradas cardíacas no presenciadas. SAMUR.	18,15	19,27	18,85	24'34
Satisfacción ciudadana con SAMUR- PC.	9,05	9,02	8,60	9'33
Compromiso 01.- Conseguir que el <u>tiempo medio de respuesta</u> (*) de nuestras unidades de Soporte Vital sea inferior a 10 minutos desde la recepción del aviso en el Servicio hasta la llegada al lugar. De forma que en al menos en el 65% de los casos, las unidades de soporte vital lleguen en menos de 10 minutos y que en al menos el 95% de los casos lo sea en menos de 17 minutos.				
Tiempo de medio de respuesta para las unidades de Soporte Vital Avanzado y Soporte Vital Básico desde la recepción del aviso hasta la llegada al lugar de SAMUR-PC.	8:06	8:15	8:14	8:34
Porcentaje de casos con tiempo de respuesta inferior a 10 minutos por el SAMUR-PC.	-	-	-	69'62

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Porcentaje de casos con tiempo de respuesta inferior a 17 minutos en el SAMUR-PC.	-	-	-	97'33
Compromiso 02.- <u>Garantizar una atención profesional de calidad.</u> Asegurar la calidad asistencial en el lugar de la actuación, con la presencia de un segundo profesional médico en, al menos, el 96% de las atenciones a pacientes graves, y con un segundo profesional de enfermería en, al menos, el 75% de las atenciones a pacientes en parada cardíaca y pacientes traumatizados graves.				
Porcentaje de controles de calidad asistencial realizados en el lugar de la actuación con la presencia de un 2º profesional médico en las actuaciones frente a pacientes graves de SAMUR-PC.	99	99	96,40	96,71
Porcentaje de controles de calidad asistencial realizados en el lugar de la actuación con la presencia de un 2º enfermero en las actuaciones frente a pacientes graves (susceptibles de preaviso según el Manual de Procedimientos) de SAMUR-PC.	-	-	-	82,57
Compromiso 03.- <u>Garantizar una atención profesional de calidad.</u> Realizar un control y valoración del desempeño in situ de los tres colectivos profesionales intervinientes (profesionales médicos, de enfermería y personal técnico en emergencias sanitarias), en base a criterios preestablecidos de calidad, con el objetivo de alcanzar una valoración superior a 73 sobre 100 en cada uno de ellos.				
Valoración del desempeño de los profesionales de SAMUR-PC.	75,96	-	-	77'13
Compromiso 04.- <u>Garantizar una atención profesional de calidad.</u> Evaluar la adecuación de la asistencia prestada haciendo un seguimiento de la evolución clínica de, al menos, el 96% de los pacientes graves durante la semana siguiente a su atención, contactando con el hospital a las 6h, 24h y a los 7 días desde el ingreso.				
Porcentaje de pacientes graves a los que se les hace el seguimiento de evolución clínica en el hospital por SAMUR-PC.	99	99	99	100
Compromiso 05.- <u>Garantizar una atención profesional de calidad.</u> Garantizar que el 95% de los profesionales reciben más de 30 horas de formación al año en asistencia sanitaria de emergencia.				
Porcentaje de profesionales que reciben más de 30 horas de formación al año en asistencia sanitaria de emergencia en SAMUR-PC.	99	99	99	99
Compromiso 06.- <u>Dar un trato personal y humano.</u> Conseguir una puntuación media superior a 9 sobre 10 en los ítems sobre trato personal y humano en la encuesta de satisfacción que se realiza a las personas atendidas con carácter anual.				

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Satisfacción de usuarios/as con el trato personal y humano por el SAMUR-PC. Estándar 2017: 9	9'79	9'69	9,56	 8,98
Compromiso 07.- Dar un trato personal y humano. Disponer de una unidad de intervención psicológica en el lugar de la actuación para situaciones de especial impacto emocional (allegados de víctimas o testigos presentes en la escena) las 24 horas al día, los 7 días de la semana, en un 90% de los casos requeridos.				
Porcentaje de disponibilidad de la Unidad Psicológica para situaciones de especial impacto emocional 24 horas al día, los 7 días de la semana por el servicio de SAMUR-PC.	-	99	99	99
Compromiso 08.- Dar un trato personal y humano. Ofrecer una atención especializada a colectivos vulnerables (personas mayores, menores, mujeres víctimas de violencia de género, víctimas de abuso sexual y personas con tendencias autolíticas, personas LGTB, personas con diversidad funcional) en el 99 % de los casos detectados.				
Activaciones de atención a colectivos vulnerables por SAMUR PC.	1.617	1.477	1.590	3.236
Porcentaje de asistencias a personas en situación de vulnerabilidad sobre el total de demandas por el SAMUR-PC.	-	99	99	100
Compromiso 09.- <u>Disponer de medios adecuados.</u> Mantener durante 365 días al año, 24 horas al día, un dispositivo especial de atención a incidentes complejos (con múltiples víctimas o de riesgo biológico y químico), dotado de vehículos especializados con una operatividad del 94% y de personal específicamente preparado de, al menos, un 25% del total de voluntarios activos y con posibilidad de asistencia a 4 focos simultáneos.				
Porcentaje de personal voluntario especializado en atención a incidentes complejos.	-	-	-	26
Porcentaje de operatividad de los vehículos de intervención en catástrofes de SAMUR-PC.	98,63	98,52	98,96	96,77
Compromiso 10.- <u>Garantizar la preparación y experiencia de sus efectivos.</u> Asegurar 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.				
Simulacros realizados por SAMUR-PC.	46	37	34	54
Compromiso 11.- <u>Disponer de medios suficientes.</u> Mantener una capacidad de respuesta de hasta 9 Puestos Médicos Avanzados, 150 vehículos sanitarios y más de 1.250 voluntarios con la acreditación oficial, para hacer frente a estos servicios.				
Vehículos operativos al día en SAMUR-PC.	192'75	197'5	195	194,68
Voluntarios en SAMUR-PC.	1.623	1.509	1.678	1.295

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Puestos médicos avanzados disponibles en el SAMUR-PC.	-	-	-	9
Compromiso 12.- Proporcionar una 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- PC.	100	100	100	100
Porcentaje de cobertura de los eventos de riesgo medio o alto por SAMUR-PC.	100	100	100	100
Compromiso 13.- Mantener 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-PC.	0	0	0	0
Compromiso 14.- Asegurar una tasa mínima de 4,5 voluntarios/as por cada 10.000 habitantes, para la asistencia a eventos de riesgo previsible y catástrofes, de forma que al menos el 75% de los/as voluntarios/as hayan prestado 6 servicios anuales en SAMUR-PC.				
Tasa de voluntarios/as de SAMUR-PC en la Ciudad. Estándar 2017: 4'5	5'13	5'62	5,82	 4,09
Porcentaje de voluntarios/as que han prestado al menos seis servicios anuales en SAMUR-PC.	81'02	77'20	78,60	90,40
Compromiso 15.- Mantener un mínimo de 1.100 voluntarios/as con la acreditación oficial, proporcionando 200 horas de formación teórica y 6 meses de prácticas a los voluntarios de nuevo ingreso y reciclaje obligatorio (10 horas al año) y que la tasa de formación del personal voluntario sea igual o superior a 1,5.				
Voluntarios con titulación oficial acreditada de SAMUR-PC.	1.316	1.298	1.103	1.224
Tasa de formación del Cuerpo de Voluntarios (SAMUR-PC)	1,65	2'83	1,30	1,62
Compromiso 16.- Proporcionar una respuesta sanitaria de apoyo ante catástrofes en el resto de España y del mundo. Mantener una unidad de respuesta ante desastres operativa y equipada, de al menos 175 voluntarios entre los profesionales del Servicio, realizando como mínimo 12 revisiones de control del material de catástrofes al año.				
Revisiones y controles periódicos del material de catástrofes de SAMUR-PC.	12	12	12	12
Voluntarios de la Unidad de Apoyo a Desastres de SAMUR-PC.	261	280	295	283
Compromiso 17.- Impartir al menos 350 cursos de Alertante al año, con especial incidencia en menores y jóvenes,				

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
para un mínimo de 18.000 participantes. Estarán destinados a la ciudadanía en general, y versarán sobre qué hacer en un primer momento si se encuentra en una situación de emergencia.				
Alumnos de los cursos de "Alertante" impartidos por SAMUR-PC.	34.271	39.030	21.333	18.125
Cursos de "Alertante" impartidos por SAMUR-PC.	970	573	494	526
Compromiso 18.- Impartir al menos 300 cursos de Primer Respondiente al año, para un mínimo de 8.000 alumnos/as. Estos cursos estarán dirigidos a profesionales de otros servicios que por su condición pueden ser los primeros en tener que hacer frente a estas situaciones de emergencia.				
Participantes en los cursos de Primer Respondiente en el SAMUR-PC.	10.025	10.894	10.865	8.118
Cursos de "Primer Respondiente" impartidos por SAMUR-PC.	517	599	591	338
Compromiso 19.- Impulsar y mantener los convenios de colaboración y formación especializada de profesionales y estudiantes universitarios de grado y postgrado garantizando la formación anual de un mínimo de 100 profesionales médicos, 600 profesionales de enfermería, 30 profesionales de psicología y 450 profesionales técnicos en emergencias.				
Profesionales formados en materia de emergencias sanitarias para SAMUR-PC.	1.760	1.513	1.564	1.517
Compromiso 20.- Proporcionar información actualizada y de interés acerca de todo lo relativo al servicio a través de su página Web y de las redes sociales, alcanzándose al menos 180.000 visitas en la página web y 60.000 seguidores de dichas redes sociales.				
Visitas a la página web de SAMUR-PC.	-	203.553	192.966	197.457
Seguidores de redes sociales de SAMUR-PC.	-	25.297	32.000	94.706
Compromiso 21.- Realizar labores de información y divulgación del servicio. Posibilitar la realización de visitas al servicio y de charlas o conferencias para colegios, instituciones, etc., ofertando al menos un volumen de 25 visitas y 50 charlas y conferencias impartidas por SAMUR-PC al año.				
Visitas recibidas en el servicio de SAMUR-PC.	-	-	-	27
Charlas y conferencias impartidas por SAMUR-PC.	-	-	-	119
Compromiso 22.- Recibir y tramitar las <u>sugerencias, reclamaciones y felicitaciones</u> presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados, contestar de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. Contestar el 60% de las sugerencias, reclamaciones y				

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
felicitaciones en un plazo máximo de 30 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días naturales desde su presentación. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas en un plazo máximo de 15 días desde su presentación.				
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por SAMUR-PC contestadas dentro de los 15 días naturales siguientes a su presentación.	35,35	39'45	4,10	28,75
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Estándar 2017: 100			27,40	● 99,39
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por SAMUR- PC.	99	111	111	163
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales desde su presentación. Estándar 2017: 60	80,81	65,14	11	● 36,25
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. Estándar 2017: 30	22	26	46,40	● 45,50

Carta de Servicios de Bomberos



Fecha Aprobación: 13 de julio de 2006

Fecha Evaluación 2017: 19 de junio de 2018

Certificación AENOR: 23 de diciembre de 2017

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.

Compromisos	Totales	25
Indicadores	Totales	36
	Indicadores Evaluados	36
	Cumplidos	27
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	75
Mejoras		3

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

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 01.- Mantendrá una plantilla diaria de 230 efectivos distribuidos en Parques y otras dependencias para garantizar la atención a siniestros en el 80 % de los días, y al menos de 210 efectivos el resto.				
Porcentaje de días en los que la plantilla de Bomberos es o supera los 230 efectivos	-	-	100	80
Porcentaje de días en los que la plantilla de Bomberos es o supera los 210 efectivos. Estándar 2017: 100	-	-	100	 97'2
Compromiso 02.- Proporcionará cursos selectivos de formación especializada de al menos 600 horas a todos los efectivos de nuevo ingreso y de un mínimo de 200 horas para los ascensos por promoción interna.				
Horas/año de formación impartidas en los cursos dados al personal de Bomberos de nuevo ingreso	-	-	0	0-
Horas/año de formación impartidas al personal de Bomberos por promoción interna y ascensos.	-	-	393	200
Compromiso 03.- Sus efectivos recibirán veinticuatro horas al año para la escala operativa y cuarenta y ocho para la escala técnica de formación de reciclaje y especialización, con un mínimo de 30.000 y 2.000 horas anuales, respectivamente.				
Horas/año de formación de reciclaje y especialización impartida al personal de la escala operativa de Bomberos. Estándar 2017: 25.000	26.628	31.392	39.984	 22.344-

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Horas/año de formación de reciclaje y especialización impartidas al personal de la escala técnica de Bomberos.	-	-	-	720
Compromiso 04.- El personal de intervención realizará durante los periodos de guardia una media anual de 452,5 horas de preparación (maniobras, prácticas de planes de intervención, revisión de hidrantes, entrenamiento físico, etc.), con un mínimo de 92.000 horas anuales. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Horas dedicadas a entrenamiento en los Parques de Bomberos. Estándar 2017: 92.000	94.383	D.N.C.	109.505	90.604- 
Compromiso 05.- Realizará anualmente un mínimo de 30 maniobras de intervención y 1 macrosimulacro con otros servicios.				
Maniobras de intervención realizadas al año en Bomberos.	57	96	263	51
Macrosimulacros realizados por Bomberos al año con otros servicios.	-	-	-	5
Compromiso 06.- 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.	49	D.N.C.	50	48'61
Compromiso 07.- Contará tanto con vehículos preparados para la lucha contra incendios como con vehículos especializados en otro tipo de posibles incidencias, como riesgo NRBQ, rescate en accidentes de tráfico, desescombro, consolidación estructural, salvamento acuático, rescate en altura, etc., garantizando que al menos el 100% de los días estarán operativos como mínimo 24 vehículos de primera intervención (coches, bombas y cobos), 11 escalas y 37 vehículos especializados				
Porcentaje de días con 24 vehículos de primera intervención operativos en Bomberos.	82	78	100	100
Porcentaje de días con 11 escalas operativas en Bomberos.	99	99	100	100
Porcentaje de días con 37 vehículos especializados operativos en Bomberos.	-	-	-	100
Compromiso 08.- El tiempo medio de respuesta en intervenciones urgentes (incendios en edificación y accidentes) será inferior a 8 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 ataque de Bomberos.	6'91	6,57	6,52	6'52
Compromiso 09.- El 82 % de las intervenciones se resolverán con el primer tren de ataque enviado, sin que sea necesario habilitar posteriores recursos.				

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Porcentaje de intervenciones resueltas con el primer tren de ataque de Bomberos.	86'35	D.N.C.	84	84
Compromiso 10.- Se mantendrá por debajo del 0,4 % 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.	0'08	0,13	D.N.C.	0'42
Compromiso 11.- Se realizarán retenes preventivos en todos aquellos eventos o acontecimientos que tras su análisis presenten un riesgo previsible grave o alto de incendio.				
Porcentaje de retenes preventivos realizados por Bomberos en eventos y acontecimientos de riesgo grave y alto sobre el total de solicitados.	100	100	100	100
Compromiso 12.- Se realizará una encuesta de satisfacción ciudadana con el servicio de los Bomberos, en la que procurará obtener una valoración media de 7, en una escala de 0 sobre 10.				
Valoración media de los ciudadanos con el trato y el servicio prestado por Bomberos.	8	8	8,10	8'3
Compromiso 13.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativa a los servicios de Bomberos, 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 en un plazo inferior a 30 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días naturales siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días naturales desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por Bomberos.	31	35	50	61
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días naturales siguientes a su presentación. Estándar 2017: mejorar respecto al año anterior	12	15,63	2	 1'64
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Estándar 2017: 60	33'33	21,88	14	 3'28
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. Estándar 2017: 30	37	55	69	 71'48

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Estándar 2017: 100	-	68,75	D.N.C.	 96'72
Compromiso 14.- Atenderá a la ciudadanía en todas aquellas intervenciones no urgentes que redunden en beneficio de la tranquilidad comunitaria, colaborando igualmente con otros servicios públicos prestándoles la asistencia técnica necesaria, de acuerdo con la disponibilidad y adecuación de los recursos, así como la urgencia y gravedad del caso.				
Porcentaje de intervenciones no prioritarias atendidas.	100	100	100	100
Porcentaje de solicitudes de colaboración (asistencias técnicas) atendidas por Bomberos.	100	100	100	100
Compromiso 15.- Se informarán las licencias urbanísticas y declaraciones responsables oportunas, de acuerdo con las competencias y normativa vigente en materia de prevención de incendios, manteniendo una media anual por encima del 90 % de proyectos informados sobre el total de solicitados e informando con carácter prioritario el año siguiente los proyectos pendientes a final de año.				
Porcentaje de proyectos informados sobre el total de solicitados en Bomberos		64	97	94
Compromiso 16.- Se supervisará el cumplimiento de la normativa que sea de aplicación a los planes de autoprotección de edificios y actividades, manteniendo una media anual por encima del 80 % de planes de autoprotección informados sobre el total de solicitados e informando con carácter prioritario el año siguiente los planes de autoprotección pendientes a final de año.				
Porcentaje de planes de autoprotección informados sobre el total de solicitados en Bomberos.		39	86	118
Compromiso 17.- Se asistirá a los simulacros de evacuación realizados por aquellas actividades vinculadas al anexo 1 de la Norma Básica de Autoprotección y, excepcionalmente, a otras que se consideren de riesgo singular, en el 70 % de los casos en que se informe de su realización con 1 mes de antelación.				
Porcentaje de simulacros de evacuación con asistencia de Bomberos.	-	-	-	100
Compromiso 18.- Se efectuarán actuaciones de inspección anuales a locales y edificios de oficio o para informar licencias urbanísticas, manteniendo una media anual por encima del 90 % de inspecciones realizadas sobre el total de solicitadas y realizando con carácter prioritario el año siguiente las inspecciones pendientes a final de año.				
Porcentaje de inspecciones realizadas sobre el total de solicitadas en Bomberos.				96'6

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 19.- 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	64	100	100
Compromiso 20.- Asesorará, 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 en los casos que haya un interés social.	100	100	100	100
Compromiso 21.- Formará a los profesionales de otros servicios de la administración pública en al menos 2 cursos de seguridad contra incendios, en función de la demanda producida y la disponibilidad de medios.				
Cursos especializados en seguridad contra incendios impartidos por Bomberos a profesionales de otros servicios de la administración pública. Estándar 2017: 2	2	2	0	 0
Compromiso 22.- Llevará a cabo la campaña Bomberos ¡te informa!, encaminada a proporcionar tanto conocimientos preventivos como técnicas de autoprotección, garantizando que se informará al menos a 31.000 personas.				
Personas informadas por la campaña Bomberos ¡te informa!	52.541	21.249	60.713	72.108
Compromiso 23.- Facilitará al menos 500 visitas de colegios a Parques de Bomberos para unos 18.000 niñas/os, en caso de producirse dicha demanda.				
Niños en las visitas de colegios a los Parques de Bomberos. Estándar 2017: 18.000	14.880	9.750	11.329	 11.370
Compromiso 24.- Mantendrá actualizada la información 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.	60.239	60.266	56.202	56.202
Compromiso 25.- Organizará el Día de la Prevención con carácter anual.				
Jornadas de Prevención organizadas por Bomberos.	1	0	1	1

Carta de Servicios de Atención a la Mujer, Menor, Mayor y Sociedad Diversa por la Policía Municipal



Fecha de aprobación: 28 de septiembre de 2006

Fecha de la última evaluación: 28 de marzo de 2018

Ampliación del alcance y nueva denominación: 27 de julio de 2017

La Carta de Servicios de Policía Municipal de Atención a la Mujer, Menor, Mayor y Sociedad Diversa es una ampliación del alcance de la Carta de Servicios de Atención al Menor, que se aprobó por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 28 de septiembre de 2006 y complementa a la Carta de Servicios de Policía Municipal aprobada por la Junta de Gobierno el 18 de junio de 2008.

Las personas a las que se destinan los servicios objeto de esta Carta son:

- Mujeres en situación de riesgo de discriminación y violencia de género o familiar.
- Niñas, niños y adolescentes, menores de 18 años.
- Personas mayores de 65 años.
- Personas que necesitan de especial protección para que puedan ejercer sus derechos y libertades: personas con discapacidad (física intelectual y sensorial), origen nacional o étnico, orientación sexual e identidad de género, ideología religión, exclusión social, personas sin hogar.

Esta Carta de Servicios surge con los propósitos de:

- Informar y asesorar a la ciudadanía de Madrid del conjunto de servicios específicos que se ofrece a: ■ mujeres en situación de riesgo de discriminación y violencia de género o familiar ■ niños, niñas y adolescentes, menores de 18 años ■ personas mayores de 65 años ■ Personas que necesitan de especial protección para que puedan ejercer sus derechos y libertades: personas con discapacidad (física intelectual y sensorial), origen nacional o étnico, orientación sexual e identidad de género, ideología religión, exclusión social, personas sin hogar.
- Formar a la ciudadanía bajo un nuevo prisma, el de la educación para la paz, que se define como el proceso de: promoción del conocimiento, las capacidades, las actitudes y los valores necesarios para producir cambios de comportamiento que permitan a las niñas y niños, jóvenes, adultas y adultos prevenir los conflictos y la violencia, resolverlos de manera pacífica y crear las condiciones que conduzcan a la paz, tanto a escala interpersonal como intergrupal.
- Prevenir, vigilar y detectar las situaciones de riesgo y/o conflicto que puedan incidir en la convivencia diaria tanto en el ámbito educativo como en el social.

- Dar respuesta ante situaciones de riesgo y/o conflicto con el objeto de minimizar las consecuencias del mismo.

Compromisos	Totales	13
Indicadores	Totales	39
	Indicadores Evaluados antes del 30 de junio	39
	Cumplidos	35
Grado de cumplimiento (*)	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	89'74
Mejoras		3

*Policía tiene un sistema ponderado de Evaluación del cumplimiento de los compromisos vinculados a su DPO.

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

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 01.- Realizar el seguimiento mensual de todos los casos de violencia doméstica activos, asignando un o una agente de policía de referencia para cada una de las víctimas, que se encargará de su protección.				
Porcentaje de casos de violencia doméstica a los que se realiza seguimiento mensual por la Policía Municipal.	-	-	-	100-
Compromiso 02.- Para apoyar y dar protección a las víctimas de violencia de género, se las informará de los recursos municipales y derechos que las asisten; se atenderán las solicitudes de formación en el plazo máximo de 20 días naturales para fijar la fecha de impartición; y se realizará el seguimiento y protección de todas las víctimas asignadas, de acuerdo al Sistema de seguimiento integral en los casos de Violencia de Género (VIOGEN), estableciendo un Plan de Autoprotección personalizado con la víctima.				
Porcentaje de víctimas de violencia de género informadas por parte de la Policía Municipal.	-	-	-	100
Porcentaje de solicitudes de charlas de formación e información atendidas en 20 días naturales por parte de la Policía Municipal.	-	-	-	100
Porcentaje de víctimas de violencia de género a las que se presta seguimiento y protección por parte de la Policía Municipal.	-	-	-	100
Compromiso 03.- Dar a conocer la oferta de Educación Vial y Cívica enviándola a todos los centros escolares mediante correo electrónico, antes del 30 de mayo del curso anterior. Se impartirá formación como mínimo al 85% de los Centros solicitantes. La valoración otorgada a las personas encargadas de impartir la formación será				

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
como mínimo de 8,5 en una escala de 0 a 10. La valoración de los parques infantiles fijos y móviles será de 7,5 en una escala de 0 a 10 en cuanto a instalaciones adecuadas, grado de funcionalidad, confort, orden y limpieza.				
Porcentaje de víctimas de violencia de género informadas por parte de la Policía Municipal.	100	100	-	87
Valoración otorgada a las instalaciones de los parques infantiles de tráfico de la Policía Municipal.	8,60	9,50	-	8'1
Valoración otorgada a las personas encargadas de impartir la formación de Educación Vial de la Policía Municipal en los centros educativos.	9,90	9,38	-	9'5
Compromiso 04.- Para mejorar la protección y por tanto la convivencia en el entorno escolar y zonas de ocio, las y los Agentes Tutores del Distrito mantendrán con el personal responsable de los centros escolares, una reunión de planificación de actividades y actuaciones entre los meses de septiembre y noviembre y otra reunión de seguimiento entre febrero y mayo. Todas las charlas y conferencias preventivas en materia de civismo y respeto a la convivencia solicitadas serán impartidas. Se contactará con el 80% de los centros en un plazo no superior a 20 días naturales, desde la solicitud, para fijar la fecha de impartición y con la totalidad en el plazo máximo de 30 días naturales.				
Reuniones de planificación entre los Agentes Tutores de Policía Municipal y los responsables de centros.	-	-	-	-
Reuniones de seguimiento entre los Agentes Tutores de Policía Municipal y los responsables de los centros.	-	-	-	-
Porcentaje de charlas y/o conferencias preventivas en materia de civismo y respeto a la convivencia impartidas por la Policía Municipal.	-	-	-	100
Porcentaje de solicitudes de charlas y/o conferencias atendidas en 20 días naturales por la Policía Municipal.	-	-	-	90
Porcentaje de solicitudes de charlas y/o conferencias atendidas en 30 días naturales por la Policía Municipal.	-	-	-	100
Compromiso 05.- Para incrementar la seguridad integral en los entornos y centros escolares se realizará durante el periodo escolar dos vigilancias mensuales a todos los centros, prestando especial atención a aquellos que por sus circunstancias lo requieran, que serán vigilados 13 veces más. Se realizarán al menos 30.750 vigilancias anuales de las entradas y salidas de centros y recreos. Se analizarán siguiendo la metodología establecida en el Plan PISE (Plan Integral de Seguridad Escolar), 60 entornos de centros escolares, llegando a 581 centros analizados en 2018. Las y los Agentes Tutores realizarán durante el plazo mínimo de dos meses, el seguimiento de aquellos casos conocidos que puedan implicar algún tipo de riesgo para las y los menores en el ámbito de la				

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
protección y reforma, activando, si fuese necesario, a otras instituciones.				
Porcentaje de centros escolares vigilados por la Policía Municipal.	-	-	-	100
Porcentaje de centros escolares de especial atención vigilados 15 veces al mes por la Policía Municipal. Estándar 2017: 22.400	-	-	-	 21.062
Vigilancias de entradas y salidas, y recreos de centros realizadas por la Policía Municipal. Estándar 2017: 30.750	-	-	-	 29031
Estudios realizados a centros educativos por la Policía Municipal.	-	-	-	60
Porcentaje de casos de menores en los que se realiza seguimiento por la Policía Municipal.	-	-	-	100
Compromiso 06.- Para mejorar la protección y por tanto la convivencia de las personas mayores de 65 años, se realizarán 60 estudios siguiendo la metodología del Plan PISE en los entornos de centros frecuentados habitualmente por personas mayores. Todas las charlas y conferencias preventivas en materia de seguridad, civismo y respeto a la convivencia solicitadas serán impartidas. Se contactará con el 85% de los centros en un plazo no superior a 20 días naturales, desde la solicitud, para fijar la fecha de impartición y con la totalidad en el plazo máximo de 30 días naturales.				
Estudios realizados a centros frecuentados por personas mayores por la Policía Municipal. Estándar 2017: 60	-	-	-	 59
Porcentaje de charlas y conferencias impartidas por la Policía Municipal.	-	-	-	100
Porcentaje de solicitudes de charlas y/o conferencias contactadas en 20 días naturales por la Policía Municipal.	-	-	-	100
Porcentaje de solicitudes de charlas y/o conferencias contactadas en 30 días naturales por la Policía Municipal.	-	-	-	100
Compromiso 07.- Prestar especial atención a personas mayores de 65 años, para realizar el seguimiento de aquellas situaciones de riesgo, vulnerabilidad o maltrato, judicializadas. Establecer los canales de comunicación con los servicios asistenciales municipales para incrementar mediante este procedimiento un 10% la detección y tratamiento de nuevos casos tomando como referencia los ya judicializados.				
Porcentaje de situaciones de riesgo o vulnerabilidad que afecten a personas mayores de 65 años a las que se realiza seguimiento por la Policía Municipal.	-	-	-	100
Porcentaje de situaciones investigadas por la Policía Municipal	-	-	-	11'42

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
comunicadas por los servicios asistenciales, sobre el total de investigadas.				
Compromiso 08- Para mejorar la seguridad y facilitar la movilidad de las personas con discapacidad funcional, sensorial e intelectual, realizar una campaña de seguridad vial por trimestre. Además, se desarrollarán 6 estudios en los entornos de centros frecuentados por personas con discapacidad funcional, sensorial e intelectual siguiendo la metodología del Plan PISE (Plan Integral de Seguridad).				
Campañas de seguridad vial para personas con discapacidad funcional, sensorial e intelectual realizadas por la Policía Municipal.	-	-	-	2
Estudios realizados por la Policía Municipal a centros frecuentados por personas con discapacidad funcional, sensorial e intelectual. Estándar 2017: 6	-	-	-	 0
Compromiso 09.- Dar a conocer los servicios prestados por la Unidad de Gestión a la Diversidad al tejido asociativo de personas que necesitan de especial protección para ejercer sus derechos y libertades y mantener un contacto semestral con ellas. Atender todas las solicitudes de charlas y talleres en el plazo máximo de 20 días naturales para fijar la fecha de impartición.				
Contactos mantenidos con el tejido asociativo por la Policía Municipal.	-	-	-	1
Porcentaje de charlas y talleres atendidos en el plazo máximo de 20 días naturales por la Policía Municipal.	-	-	-	100
Compromiso 10.- Investigar todas las denuncias por delitos de odio y otros hechos discriminatorios, presentadas ante la Policía Municipal de Madrid, dentro de las competencias recogidas en la Ley 1/2018, de 22 de febrero de Coordinación de Policías Locales de la Comunidad de Madrid y el Protocolo operativo de coordinación de Policía Judicial en el municipio de Madrid (lesiones, amenazas y daños), instruyendo al menos el 30% de los casos denunciados en la Comunidad de Madrid.				
Porcentaje de denuncias por delitos de odio investigadas por la Policía Municipal.	-	-	-	100
Hechos discriminatorios o de intolerancia investigados la Policía Municipal.	-	-	-	100
Porcentaje de investigaciones realizadas sobre total de casos denunciados en la Comunidad Madrid por la Policía Municipal.	-	-	-	-
Compromiso 11.- 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				

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
ellas poner en marcha acciones de mejora del servicio. Contestar el 70% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 30 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días naturales o menos desde su presentación. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas en un plazo máximo de 15 días naturales desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Policía Municipal a las Mujeres, Menores, Mayores y Sociedad Diversa.	-	-	-	1.797
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en 15 días naturales o menos.	-	-	-	60'70
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales desde su presentación.	-	-	57,20	91'49
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	-	-	-	16'37
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses.	-	98,37	-	100

Carta de Servicios de la Policía Municipal de Madrid



Fecha Aprobación: 18 de junio de 2008

Fecha Evaluación 2017: 28 de marzo de 2018

Certificación AENOR: 29 de diciembre de 2016

El Cuerpo de Policía Municipal de Madrid tiene como misión fundamental mantener un **Madrid Seguro** donde la ciudadanía se sienta protegida.

La Policía Municipal basa su actuación en los principios de proximidad y cercanía a la ciudadanía y presta los siguientes **servicios**:

- Facilitar la convivencia ciudadana y vecinal: vigilar los espacios públicos, especialmente los lugares más concurridos, de recreo y esparcimiento social, evitando y corrigiendo aquellas acciones que impidan su normal uso;
- Prevenir y actuar frente a los problemas de seguridad ciudadana y atender a las víctimas: para proteger el libre ejercicio de derechos y libertades y

garantizar la seguridad ciudadana ■ Mejorar la seguridad vial y prevenir y actuar en los accidentes de tráfico, atendiendo a las víctimas ■ Velar por el orden y la seguridad en la vía pública durante actos con afluencia de público tales como pruebas deportivas, fiestas populares y otros actos con gran participación Ciudadana ■ Prestar asistencia y auxilio a la ciudadanía en caso de catástrofe o calamidad, accidente e incidentes graves en la vía pública.

Compromisos	Totales	13
Indicadores	Totales	35
	Indicadores Evaluados	35
	Cumplidos	30
Grado de cumplimiento (*)	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	85'71
Mejoras		3

* Policía tiene un sistema ponderado de Evaluación del cumplimiento de los compromisos vinculados a su DPO.

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

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 01.- Mejorar la protección, convivencia y seguridad en los espacios públicos, especialmente en los lugares de recreo y esparcimiento social, evitando y corrigiendo aquellas acciones que impidan su normal uso mediante el patrullaje preventivo, orientando las actuaciones policiales a los requerimientos de la ciudadanía. Por cada requerimiento correspondería al menos 0.9 denuncias administrativas por consumo o tenencia de droga o consumo de alcohol en vía pública y 3 por venta ambulante no autorizada.				
Denuncias administrativas realizadas por la Policía Municipal por droga y consumo de alcohol, en relación a las demandas ciudadanas.	0'97	0,83	1,07	1'7
Actuaciones policiales de protección al consumidor mediante el control de la venta ambulante, en relación a los requerimientos de la ciudadanía.	3'54	3,10	3,68	3'7
Compromiso 02.- Adecuar dinámicamente la presencia policial en las calles de Madrid y, en particular en las zonas detectadas en los Planes Territoriales de los Distritos que requieren una atención especial, mediante la intensificación de patrullajes programados realizando como mínimo el 50% de los mismos, 6000 horas anuales de vigilancia en los parques públicos y zonas verdes e identificar 600 animales domésticos (especie canina) de los calificados como potencialmente peligrosos censados en el municipio de Madrid.				
Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Horas de vigilancias de la Policía Municipal en los 50 parques públicos y zonas verdes identificados en los Planes Territoriales. Indicador <u>modificado</u> Evaluación de 2017	-	-	-	3.799
Porcentaje de cumplimiento de los patrullajes programados por la Policía Municipal de acuerdo a los Planes Territoriales.	-	-	-	74
Identificaciones de animales domésticos especie canina (calificados como potencialmente peligrosos) por la Policía Municipal. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 03.- Incrementar la seguridad integral de los entornos de los Centros Escolares y Centros frecuentados habitualmente por personas mayores de 65 años (Centros de Día, Centros de Mayores, Centros de Atención Primaria y Residencia de Mayores) realizando el análisis de 60 centros escolares, llegando a 510 en 2017 y 60 estudios de los centros frecuentados por personas mayores de 65 años, siguiendo la metodología PISE. Compromiso <u>eliminado</u> Evaluación 2017 por estar recogido en Carta de Servicios de Atención a la Mujer, Menor, Mayor y Sociedad Diversa				
Estudios realizados a los Centros educativos por la Policía Municipal. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	-	-	-	60
Estudios realizados a los Centros frecuentados por personas mayores por la Policía Municipal. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	-	-	-	60
Compromiso 03.- Atender todas las solicitudes de mediación policial en un plazo máximo de 7 días naturales, indicando si la solicitud es susceptible de ser atendida. De aquellas susceptibles de ser mediadas, el 90% se contestarán a la persona solicitante en un plazo máximo de 30 días naturales, indicando la aceptación o no de la mediación. En ningún caso el plazo de contestación será superior a 45 días naturales. Este compromiso viene de la Carta de Servicios de Atención a la Mujer, Menor, Mayor y Sociedad Diversa.				
Porcentaje de solicitudes de mediación policial atendidas en 7 días naturales.	-	-	-	100
Porcentaje de mediaciones policiales contestadas en 30 días.	-	-	-	100
Porcentaje de mediaciones policiales contestadas en 45 días.	-	-	-	100
Compromiso 04.- Inspeccionar todos los establecimientos públicos de ocio, regulados por la Ley 17/1997, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas (LEPAR), terrazas y quioscos de hostelería, recogidos en la aplicación Corporativa (Industrias), en el plazo de tres años, desde 2017 (1/3 anual), realizando, en su caso, las denuncias que correspondan, prestando especial atención a los requerimientos por distintas molestias entre las				

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
03:00 y 07:00 horas, realizando 75 denuncias a este tipo de locales por cada cien llamadas recibidas en el horario indicado, poniendo en conocimiento de las autoridades competentes aquellas infracciones detectadas, elaborando un listado trimestral con aquellos que presenten mayores problemas para la convivencia vecinal y realizando un seguimiento específico de los mismos.				
Porcentaje de locales, terrazas y quioscos de hostelería inspeccionados por la Policía Municipal.	99'98	99'30	98,60	76'20
Porcentaje de actas - denuncias a los locales regulados por la LEPAR respecto a las demandas ciudadanas recibidas a partir de las 03:00 y hasta las 07:00 horas, realizadas por la Policía Municipal. Estándar 2017: 75.	-	-	-	 72'13
Compromiso 05.- Dar respuesta, al menos en el 95% de los casos, en un plazo de 30 días naturales a los problemas de convivencia vecinal planteados en la Oficinas de Atención al Ciudadanía de Policía Municipal o a través de cualquiera de los canales de Atención a la Ciudadanía, cuando tengan el carácter de demanda de servicio no urgente, contactando con el demandante, visitando el lugar de la incidencia e informando de la intervención realizada, y en un plazo no superior a los 45 días naturales en los casos restantes.				
Porcentaje de expedientes resueltos o derivados a instancias competentes en un plazo menor o igual a 30 días por las Oficinas de Atención al Ciudadano de la Policía Municipal.	94'61	92'60	95,70	96'5
Porcentaje de expedientes resueltos o derivados en plazo de 45 días naturales por las Oficinas de Atención de la Policía Municipal, en relación al número de expedientes abiertos.	-	-	-	100
Compromiso 06.- Asegurar la presencia policial en los espacios públicos de Madrid y en aquellos lugares donde se haya detectado una determinada conflictividad social, interviniendo 91 armas u otros objetos contundentes y peligrosos por cada 100 demandas por reyertas en vía pública, y la puesta a disposición judicial de 71 personas por 1.000 delitos denunciados y recuperando al menos el 26 % de los vehículos denunciados como robados en la Ciudad de Madrid.				
Personas puestas a disposición judicial por la Policía Municipal, en relación a los delitos denunciados. Estándar 2017: 61	60	53,50		 60
Actas por infracción a la Ley Orgánica 4/2015, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana en materia de armas u otros objetos contundentes y/o peligrosos, en relación a las demandas por reyertas en vía pública, realizadas por la Policía Municipal.	84	109	106	108'4

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Porcentaje de vehículos recuperados por la Policía Municipal en relación con los vehículos denunciados como robados en la Ciudad de Madrid. Estándar 2017: 26	18'34	31'97	26'70	 22'7
Compromiso 07.- Atender los incidentes urgentes en materia de seguridad y los sucesos en la vía pública que supongan riesgo para la vida o para la integridad de las personas (llamadas de auxilio), acudiendo al lugar de los hechos en un plazo máximo de 8 minutos desde la recepción de la llamada por la Policía Municipal, al menos, en el 87% de los casos y en un tiempo medio 12 minutos en el 13% de los casos restantes.				
Porcentaje de incidentes urgentes en materia de seguridad en los que se llega al lugar del incidente en 8 minutos o menos desde el contacto del ciudadano o la ciudadana con la Policía Municipal, hasta la llegada del patrulla.	93	93	92,20	92'31
Porcentaje de incidentes urgentes en materia de seguridad en los que se llega al lugar del incidente en 12 minutos.	-	-	-	100
Compromiso 08.- Utilizar las nuevas tecnologías, sistemas de reconocimiento de matrículas (OCR), para promover la mejora de la seguridad, recuperando al menos el 26% de los vehículos denunciados como robados en la Ciudad de Madrid. Compromiso <u>eliminado</u> Evaluación 2017				
Porcentaje de vehículos recuperados por Policía Municipal en relación a los vehículos robados. Este indicador se incorpora al compromiso 6. Estándar 2017: 26	18'34	31'97	26,70	 22'07
Compromiso 08.- Proteger el medio ambiente y garantizar el normal uso de los espacios públicos, especialmente parques y jardines de la Ciudad de Madrid, mejorando el cumplimiento de la normativa municipal en esta materia. Para ello se inspeccionarán anualmente 1500 locales con especial riesgo en la generación y tratamiento de los residuos en materia de Protección del Medio Ambiente (actividades del sector sanitario, clínicas veterinarias, talleres mecánicos, gasolineras, tintorerías, imprentas, fotograías, venta de animales etc., siendo esta cantidad un tercio de los registrados en la aplicación de Policía Municipal de industrias, de los locales). Se comunicarán a las empresas propietarias la existencia de 4200 contenedores de residuos de construcción y demolición que se encuentren llenos en vía pública para su retirada, y se atenderán el 80% de los requerimientos de medición de ruidos en locales y viviendas, contactando con el ciudadano/a el plazo de un mes, siempre que sean *susceptibles de ser medidos de acuerdo al protocolo de medición establecido en la Ordenanza en materia de contaminación acústica. Compromiso modificado Evaluación 2017				
Inspecciones realizadas por la Policía Municipal en materia de protección del medio ambiente a locales con especial riesgo por la generación y tratamiento de los residuos.	1.890	1.732	1.950	1.969

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Porcentaje de demandas atendidas de medición de ruidos en locales y viviendas en el plazo de un mes.	-	-	94,97	100
Actuaciones de comunicación relacionadas con contenedores de obra procedentes de construcción y demolición. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 09.- Realizar, al menos, 18 campañas de seguridad vial (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.) y controles preventivos de alcoholemia o drogas, de forma que se testee al menos al 4% de la población censada en la Ciudad de Madrid.				
Campañas de seguridad vial realizadas por la Policía Municipal.	16	17	16	27
Porcentaje de población testada en pruebas de alcoholemia y droga.	5'29	5'27	5,45	5'80
Compromiso 09.- Dar a conocer la oferta de Educación Vial y Cívica a los centros escolares de la Ciudad de Madrid, atendiendo como mínimo el 85% de las demandas, de impartición de formación en Educación infantil, Educación primaria, Educación Secundaria y Bachillerato, del censo de centros publicados por la Comunidad de Madrid , llegando al 51,40% del alumnado, y a diferentes grupos de interés con mayor riesgo, realizando en este caso, al menos 180 acciones formativas en centros educativos, universidades y centros de personas mayores, ciclistas, motoristas, y otros, en función de la demanda y la oportunidad. Compromiso <u>eliminado</u> Evaluación 2017 por estar recogido en la Carta de Servicios de Atención a la Mujer, Menor, Mayor y Sociedad Diversa.				
Porcentaje de alumnados que reciben de la Policía Municipal formación en materia de seguridad vial.	55'85	53'50	55,64	55'90
Acciones de formación en materia de seguridad vial realizadas por la Policía Municipal dirigidas a distintos grupos de interés.	185	267	186	214
Porcentaje de Centros que reciben formación de aquellos que lo solicitan por la Policía Municipal.	100	100	85	100
Compromiso 10.- Con objeto de mejorar movilidad del transporte público en la Ciudad de Madrid y por tanto el tiempo de recorrido de líneas de transporte público, se realizarán 2 patrullajes diarios en hora punta por los recorridos de las líneas propuestas por la EMT (líneas 151 y 153), además se atenderán los requerimientos de servicio relacionados con las líneas mencionadas recibidos en la sala de control.				
Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2017				
Porcentaje de cumplimiento de recorridos. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Porcentaje de demandas atendidas. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 11.- En los casos de accidentes con víctimas, acudir al lugar de los hechos, al menos en el 87% de los casos en un tiempo máximo de 8 minutos desde la recepción de la demanda en Policía Municipal y en todo caso en un tiempo medio 12 minutos en el 13% restante; se garantizará la seguridad de la zona, activando, si fuera necesario, otros servicios para solventar la incidencia y realizando la investigación del mismo y la confección del atestado en un plazo máximo de 2 meses, en al menos, el 80% de los casos y en un plazo máximo de 6 meses en el 100% 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 la recepción de la llamada.	90	91'90	90,35	90
Porcentaje de atestados realizados y remitidos antes de 2 meses por la Policía Municipal.	92'94	88'30	84,70	96'42
Porcentaje de accidentes con víctimas en los que se llega al lugar del incidente en 12 minutos.	-	-	-	100
Porcentaje de atestados realizados en 6 meses.	-	-	-	100
Compromiso: 12.- Atender los incidentes urgentes que supongan riesgo para la vida o para la integridad de las personas ("llamadas de auxilio"), acudiendo al lugar de los hechos en un plazo máximo de 8 minutos desde la recepción de la llamada por la Policía Municipal, al menos, en el 87% de los casos y en un tiempo medio de 12 minutos el 13% de los casos restantes.				
Porcentaje de accidentes con víctimas, en los que se llega al lugar del incidente en 8 minutos o menos	89	90	90	92'15
Porcentaje de accidentes con víctimas en los que se llega al lugar del incidente en 12 minutos de media.			100	100
Compromiso 13.- 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 70% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 30 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días naturales o menos desde su presentación. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas en un plazo máximo de 15 días naturales desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas por la Policía Municipal.	1.642	2.117	1.995	1.797

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días naturales siguientes a su presentación.	19'45	20'46	12,83	60'70
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales desde su presentación.	48'18	51'15	73	91'49
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	36	34'40	42	16'37
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses.	-	96'45	97,49	100

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



Fecha de aprobación: 2 de julio de 2009

Fecha Evaluación 2017: 19 de febrero de 2018

Certificación AENOR: 29 de diciembre de 2016

Las Secretarías Generales Técnicas son unidades encuadradas dentro de las Área de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid responsables 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 prestando, entre otros, los siguientes servicios: ■ información ■ régimen jurídico y fe pública ■ gestión de recursos humanos ■ coordinación y gestión administrativa, económica y patrimonial ■ Gestión de obras en edificios e instalaciones destinados a seguridad y emergencias.

Compromisos	Totales	11
Indicadores	Totales	22
	Indicadores Evaluados antes del 30 de junio	22
	Cumplidos	19
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	86'36
Mejoras		3

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

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 01.- En el servicio de información, se proporcionará 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 9, en una escala de 0 al 10.				
Satisfacción de los usuarios con el trato recibido de la SGT de Seguridad y Emergencias.	9,52	9,21	9,59	9'20
Compromiso 02.- Remitir el 100% de los anuncios o edictos a insertar en las publicaciones oficiales (Tablón Edictal Único del Boletín Oficial del Estado, Tablón de Edictos del Ayuntamiento de Madrid, Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid y Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid) dentro de los dos días hábiles siguientes a su recepción.				
Anuncios o edictos recibidos en la SGT de Seguridad y Emergencias.	-	-	447	595
Porcentaje de anuncios o edictos remitidos dentro de los dos días hábiles siguientes a su recepción por la SGT de Seguridad y Emergencias.	-	-	96,42	100
Compromiso 03.- Recibir y tramitar las propuestas relacionadas con la mejora de la calidad de los servicios públicos prestados por la SGT dentro de los tres días hábiles siguientes a su recepción.				

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Porcentaje de propuestas de mejora internas contestadas en 5 días hábiles o menos SGT de Seguridad y Emergencias. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	100	100	33,33	100
Tiempo máximo contestación propuestas de mejora internas. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Propuestas de mejora internas recibidas por la SGT de Seguridad y Emergencias	-	-	3	0
Compromiso 04.- Resolver las solicitudes de flexibilización horaria por cuidado de hijo menor de 12 años en plazo inferior a 15 días hábiles.				
Solicitudes de flexibilización horaria recibidas por la SGT de Seguridad y Emergencias.	-	-	96	83
Porcentaje de solicitudes de flexibilización horaria resueltas en plazo inferior a 15 días hábiles por la SGT de Seguridad y Emergencias. Estándar 2017: 100	-	-	76	 99'25
Compromiso 05.- Conseguir que el 100% de las/os empleadas/os de la SGT con funciones de carácter administrativo tenga la Acreditación Electrónica de Empleado Público y progresivamente la totalidad del personal incrementando un 3% el porcentaje de personal no administrativo al que se acredite la firma.				
Porcentaje de acreditaciones de firma electrónica de empleado público con funciones administrativas adscrito a la SGT de Seguridad y Emergencias	-	-	-	100
Porcentaje de acreditaciones de firma electrónica de empleado público con funciones no administrativas adscrito a la SGT de Seguridad y Emergencias.	-	-	-	80'30
Compromiso 06.- Emplear un lenguaje claro y comprensible en las respuestas a los/las 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 9, en una escala de 0 al 10.				
Satisfacción de los usuarios con la claridad y comprensión del lenguaje de la SGT de Seguridad y Emergencias.	9,54	9,24	9,57	9'17
Compromiso 07.- Conseguir que al menos el 70% de las facturas gestionadas por la Secretaría General Técnica tengan su propuesta de pago contabilizada en un plazo inferior a 15 días hábiles.				
Porcentaje de facturas con propuesta de pago contabilizada en un plazo inferior a 15 días hábiles por la SGT de Seguridad y	-	-	87,61	72

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Emergencias. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2015				
Compromiso 08.- Recibir y tramitar digitalmente el 77% de la documentación presentada en el Registro de entrada en un plazo inferior a 24 horas, el 85% en un plazo inferior a 72 horas y, en ningún caso, superior a 5 días hábiles. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Documentación presentada en el Registro de entrada de la SGT de Seguridad y Emergencias	-	-	43.636	59.898
Porcentaje de documentación presentada en el Registro de entrada recibida y tramitada digitalmente en un plazo inferior a 24 horas, por la SGT de Seguridad y Emergencias. Estándar 2017: 77	-	-	84,15	 76'29
Porcentaje de documentación presentada en el Registro de entrada recibida y tramitada digitalmente dentro de las 72 horas siguientes a su recepción, por la SGT de Seguridad y Emergencias. Estándar 2017: 100	-	-	91,09	 84'97
Compromiso 09.- Tramitar y resolver las solicitudes de acceso a la información pública con la mayor eficacia y eficiencia, solicitando la emisión del correspondiente informe a las unidades informantes (unidades administrativas responsables de emitir informes) dentro de los dos días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud de acceso.				
Solicitudes de información pública recibidas por la SGT de Seguridad y Emergencias.	-	-	17	29
Porcentaje de solicitudes de informe remitidas dentro de los dos días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud de acceso por la SGT de Seguridad y Emergencias	-	-	-	100
Compromiso 10.- Contribuir a la mejora de los edificios adscritos al Área de Gobierno de Seguridad y Emergencias, no compartidos con otras Áreas de Gobierno, de forma que en el 15 % de los edificios del Área se realicen obras de mejora.				
Porcentaje de edificios adscritos al Área de Seguridad y Emergencias en los que se realizan obras de mejora	-	25'64	48,72	22'67
Compromiso 11.- Conseguir que la publicación de los anuncios de formalización de contratos del Área de Gobierno en el perfil del contratante del Ayuntamiento de Madrid se realice en un plazo máximo de once días. Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2017				
Anuncios de formalización de contratos publicados. Indicador nuevo Evaluación 2017				

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Porcentaje de anuncios de formalización de contratos del Área de Gobierno publicados en un plazo no superior a once días. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017				
Compromiso 12.- 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 máximo de 30 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 35 días naturales desde su presentación. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas en un plazo máximo de 15 días naturales desde su presentación. El tiempo medio de contestación será de 30 días o menos desde su presentación.				
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses.	-	-	100	100
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales desde su presentación	0	0	76,19	100
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días naturales siguientes a su presentación.	0	33,33	23,81	100
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados.	86	50	26	13
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la SGT de Seguridad y Emergencias.	8	9	21	1

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



Fecha de aprobación: 29 de enero de 2015
 Fecha Evaluación 2017: 12 de marzo de 2018
 Certificación AENOR: 29 de diciembre de 2016

El Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias (CIFSE) se gestiona con el objetivo de mejorar la formación y capacitación de los Cuerpos y Servicios de Seguridad, Emergencias y Movilidad para hacer de Madrid una ciudad de referencia, con calidad de vida y sostenible. El CIFSE quiere ser un referente en la formación y desarrollo de los profesionales de la seguridad, las emergencias y la movilidad, aplicando criterios de eficacia, eficiencia, calidad y transparencia, donde la búsqueda de la excelencia en el servicio prestado al ciudadano sea su principio inspirador.

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

Compromisos	Totales	7
Indicadores	Totales	13
	Indicadores Evaluados	13
	Cumplidos	13
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	100
Mejoras		3

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

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 01.- Impartir una formación de calidad ajustada a las necesidades de los profesionales de la seguridad, las emergencias y la movilidad para contribuir a la mejora de los servicios prestados a los ciudadanos, de forma que la valoración media global de la satisfacción de los alumnos con las acciones formativas sea igual o superior a 3,50 en una escala de 1 a 5.				
Satisfacción del alumnado con la formación de seguridad, emergencias y movilidad.	4,08	3,84	3,86	4'11
Compromiso 02.- Disponer de docentes con experiencia y capacidad, con el objetivo de que el personal de la				

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
seguridad, las emergencias y la movilidad reciba una formación de calidad, de forma que la valoración media global de la satisfacción del alumnado con el profesorado sea igual o superior a 4,00 en una escala de 1 a 5.				
Satisfacción del alumnado del CIFSE con el profesorado.	-	4'33	4,36	4'47
Compromiso 03.- Dar respuesta a las necesidades y expectativas del personal de la seguridad, las emergencias y la movilidad en materia de formación, mediante el cumplimiento de, al menos, el 75% del número de horas de formación y de alumnos/as contemplados en el Plan Anual de Estudios.				
Porcentaje de horas de formación realizadas en el CIFSE en relación a las previstas.	-	94'39	86,33	100'26
Porcentaje de alumnos/as formados/as en el CIFSE en relación con los previstos/as.	-	97'85	78,01	97'66
Compromiso 04.- Integrar en la actividad diaria del CIFSE criterios de desarrollo sostenible, reduciendo el impacto medioambiental de sus actividades, mediante la implantación anual de, al menos, tres acciones que incidan en un uso eficiente de los recursos y en una gestión adecuada de los residuos.				
Acciones de carácter medioambiental implantadas en el CIFSE.		3	13	7
Compromiso 05.- Dotar a los profesionales de las capacidades y habilidades necesarias para un buen desempeño en su puesto de trabajo, de forma que se impartan una media anual de, al menos, 20 horas de formación por trabajador/a de los Cuerpos y Servicios de Seguridad, Emergencias y Movilidad.				
Horas de formación recibidas por los trabajador/a de los Cuerpos de Seguridad, Emergencias y Movilidad.	39,67	31,70	28	26'30
Compromiso 06.- Disponer de unas instalaciones y medios técnicos adecuados que faciliten el aprendizaje y el desarrollo profesional, de forma que la valoración media global de satisfacción del alumnado con las instalaciones y medios técnicos sea igual o superior a 3.50 en una escala de 1 a 5.				
Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2017				
Satisfacción del alumnado con las instalaciones y medios técnicos. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017.	-	-	-	-
Compromiso 07.- Contestar el 90% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones internas en un plazo máximo de 20 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 30 días naturales.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones internas relativas a los servicios prestados por el CIFSE.	-	-	-	27

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones internas contestadas en un plazo menor o igual a 20 días naturales.	-	-	-	100
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones internas contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales.	-	-	-	100

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 100% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 30 días naturales desde su presentación. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 20 días naturales siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será igual o inferior a 30 días naturales desde su presentación.

Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el CIFSE.	-	0	0	0
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 20 días naturales siguientes a su presentación.	-	-	-	-
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones	-	-	-	-
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales.	-	-	-	-

■ 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 elabora y la Junta de Gobierno aprueba las Cartas de Servicios de dos servicios específicos: **Atención al Turista Extranjero** y **Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid**.



Como consecuencia de los cambios en la estructura del Ayuntamiento de Madrid de junio de 2011, desde el 1 de enero de 2012 todos los servicios turísticos que hasta dicha fecha desarrollaban la empresa municipal Promoción Madrid y el organismo autónomo Patronato de Turismo pasan a ser gestionados por la empresa municipal Madrid Visitors & Convention Bureau (MV&CB), sociedad mercantil municipal adscrita al Área de Gobierno de las Artes, Deportes y Turismo que asume los compromisos recogidos en estas tres Cartas de Servicios. En junio de 2013 los consejos de administración de Madrid Arte y Cultura S.A. (MACSA) y Madrid Visitors & Convention Bureau suscriben la fusión de ambas entidades; la nueva empresa pasa a denominarse **Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio S.A. (Madrid Destino)**.

Carta de Servicios de Atención e Información Turística



Fecha Aprobación: 26 de abril de 2007
 Fecha Evaluación 2016: 15 de marzo de 2017
 Certificación AENOR: 15 de enero de 2016

Los **Servicios de Atención e Información Turística (SAIT)** están destinados a la acogida y recepción de los visitantes que acuden a la Ciudad de Madrid, sirviéndoles de

nexo en todos sus aspectos turísticos y atendiendo a todas sus necesidades informativas. Los servicios que ofrecen son: ■ los servicios de atención presencial, no presencial y especializada, ■ la autoconsulta, ■ el servicio “Madrid Vivo”, ■ las visitas guiadas oficiales y ■ la atención al turista extranjero.

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

Compromisos	Totales	16
Indicadores	Totales	22
	Indicadores Evaluados	22
	Cumplidos	21
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	95'45
Mejoras		3

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

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 01.- Los SAIT están certificados por la Q de Calidad Turística en su norma UNE 14.785:2015 de Oficinas de Información Turística, confirmando su certificación anualmente. Se realizará una auditoría externa anual, garantizándose como mínimo la certificación en cuatro instalaciones: Centro de Turismo de Plaza Mayor, Aeropuerto T2 y T4 y SATE. Además se realizará una auditoría interna anual a todos los puntos. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Centros y Puntos de Información Turística de la ciudad de Madrid certificados con la Q de Calidad	-	9	8	8
Puntos de información turística en los que se realiza la auditoría externa. Indicador <u>eliminado</u> Auditoría 2015 y <u>vuelto a crear</u> Evaluación 2017	-	-	-	4

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 02.- Las Oficinas de turismo contarán con unas instalaciones adecuadas al servicio que se presta, sin barreras arquitectónicas para su acceso, con un alto grado de orden y limpieza. La satisfacción de los usuarios/as con el orden y limpieza de las instalaciones será de al menos 8, en una escala de 0 a 10.				
Satisfacción de los usuarios con el orden y limpieza de las oficinas de los SAIT.	-	-	8	8,88
Compromiso 03.- El Centro de Turismo de Plaza Mayor y los Puntos de Información Turística permanentes y temporales de la ciudad de Madrid atenderán, al menos, a 2.000.000 de personas al año. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Personas atendidas en los Centros y Puntos de Información Turística permanentes y temporales de la ciudad de Madrid.	2.175.533	2.271.987	2.445.485	2.529.267
Compromiso 04.- La prestación de los SAIT se realizará siempre en español y en inglés. Todos los informadores hablarán un segundo idioma extranjero además del inglés. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Porcentaje de Informadores Turísticos de los SAIT que habla un segundo idioma extranjero además del inglés. Indicador <u>modificado</u> Evaluación 2017	-	-	100	100
Compromiso 05.- Todos los SAIT ofrecerán material y documentación que ayude al/la usuario/a a visitar la Ciudad. Al menos se dispondrá de 300 publicaciones anuales 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.	365	739	304	414
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 70 eventos al año.				
Cobertura de información turística dada por los SAIT en eventos y campañas. Estándar 2017: 60	88	82	82	 56
Compromiso 07.- Los SAIT dispondrán de una Unidad Móvil de Información Turística que se desplazará a aquellos eventos u otros lugares destacados en los que se requiera atención presencial de información turística. Esta unidad atenderá, al menos, a 200.000 personas. Este servicio tiene mucha demanda cuando se ubica en las inmediaciones del Palacio Real, se enviará a esta ubicación al menos 10 días al mes. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Personas atendidas por la Unidad Móvil del SAIT.	292.411	262.971	191.604	530.879
Días al mes que la Unidad Móvil del Servicio de Información Turística se ubica en las inmediaciones del Palacio Real. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 08.- El equipo de información turística prestarán su servicio dispensando un trato amable y cortés. La satisfacción de los usuarios/as con la amabilidad y trato recibido será de al menos 8, en una escala de 0 a 10. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Satisfacción de los usuarios/as de los SAIT con la amabilidad y trato.	-	9'36	9,55	
Compromiso 09.- La información proporcionada por los SAIT será fiable, se cotejará con las fuentes propias y emisoras de información, y de actualización constante. Además se facilitará información adicional y complementaria en función de las necesidades de los/as usuarios/as. La satisfacción de los/as usuarios/as por la información recibida será de al menos 8,5, en una escala de 0 a 10.				
Satisfacción de los usuarios de los SAIT con la información facilitada.	-	9'09	9,55	9,52
Compromiso: 10.- Los/as informadores/as turísticos de los SAIT dispondrán de titulación de Grado en Turismo, Diplomado/Técnico en Empresas y Actividades Turísticas (DEAT/TEAT) o Formación Profesional, Grado Superior de Guía, Información y Asistencia Turística o equivalente. La plantilla deberá tener finalizada una de las titulaciones anteriores, o podrá tener otras titulaciones también finalizadas relativas al campo de las humanidades, de Formación Profesional de Grado superior o Universitaria (Diplomatura, Licenciatura o Grado), Historia, Historia del Arte y Filologías.				
Porcentaje de informadores/as turísticos/as con titulación de Grado en Turismo, Diplomado/Técnico en Empresas y Actividades Turísticas (DEAT/TEAT) o Formación Profesional, Grado Superior de "Guía, Información y Asistencia Turística" o equivalente.	-	-	100	100
Compromiso 11.- Se garantizará la circulación por el Centro de Turismo de Plaza Mayor y el acceso a sus servicios a personas con discapacidad o necesidades especiales, 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.	-	1	1	1

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 12.- Se facilitará información específica sobre la oferta turística de la Ciudad y su accesibilidad para personas con discapacidad o 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	100	100
Compromiso 13.- Las oficinas de turismo cuentan con amplios horarios de atención todos los días de la semana, sábados y festivos, adaptándose a las necesidades de los usuarios/as. La satisfacción de los usuarios/as con el horario de atención al público será de al menos 8, en una escala de 0 a 10.				
Satisfacción de los usuarios/as de los SAIT con el horario de atención al público.	-	9,17	9,15	9,25
Compromiso 14.- Las oficinas de turismo del Ayuntamiento de Madrid se comprometen a prestar un servicio global de calidad, logrando que los usuarios/as estén satisfechos/as con el servicio recibido. La satisfacción global de los usuarios/as con el servicio será de al menos 8, en una escala de 0 a 10.				
Satisfacción global de los usuarios/as de los SAIT con el servicio.	-	8,74	8,90	8,99
Compromiso 15.- Las consultas de información turística que se reciben por correo electrónico, se contestarán en 24 horas desde su recepción. En el chat en línea de la web www.esmadrid.com, se atenderá en español, inglés y francés. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Porcentaje de consultas recibidas por correo electrónico contestadas el mismo día que se reciben por los SAIT.	-	-	100	100
Idiomas en los que se atiende en el chat en línea del portal www.esmadrid.com .	-	-	3	3
Compromiso 16.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados por los SAIT, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora de los servicios. Se contestarán el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo máximo a 30 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días naturales desde su presentación. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas en un plazo máximo de 15 días desde su presentación.				

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por los SAIT	23	12	8	23
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días naturales siguientes a su presentación.	16,66%	12'50	57	85,36
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales desde su presentación.	58,33%	25	63	87,80
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	55	74'5	15,85	
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses.	-	25	87	100

Carta de Servicios de Atención al Turista Extranjero



Fecha Aprobación: 22 de octubre de 2009
 Fecha Evaluación 2016: 15 de marzo de 2017
 Certificación AENOR: 15 de enero de 2016

La Ciudad de Madrid es un destino turístico principal que sumado al hecho de ser una gran ciudad lleva asociado intrínsecamente el fenómeno de la delincuencia. Por tanto, para velar y garantizar una percepción positiva de nuestra ciudad de los turistas que nos visitan se creó el Servicio de Atención al Turista Extranjero (en adelante SATE), origen del proyecto de Turismo y Seguridad en la ciudad de Madrid, cuyo objetivo general es concienciar a los turistas y ciudadanos sobre el turismo seguro en la ciudad.

El SATE es un servicio especializado gestionado por la entidad responsable del turismo en el Ayuntamiento de Madrid en colaboración con funcionarios de los cuerpos de seguridad que tiene por

finalidad atender al turista, que durante su estancia en Madrid, haya vivido una situación excepcional y requiera de apoyo policial. Entre las funciones del servicio destaca el apoyo en la tramitación de trámites policiales, la localización de familiares, la cancelación de tarjetas de crédito, el contacto con embajadas y consulados, información turística y otros. **Los servicios** que se prestan desde el SATE son: ■ apoyo y colaboración en la realización de trámites policiales, ■ apoyo y colaboración en la realización de trámites no policiales, ■ atención e información no presencial, ■ e información turística presencial.

Compromisos	Totales	6
Indicadores	Totales	10
	Indicadores Evaluados	10
	Cumplidos	10
Grado de cumplimiento (*)	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	100
Mejoras		3

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

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 01.- La prestación del SATE se realizará en español, inglés y un tercer idioma.				
Porcentaje de informadores turísticos de SATE que hablan dos idiomas, además del español.	-	-	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 y formados adecuadamente.	100	100	100	100

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
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 9 sobre una escala de 0 a 10. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por SATE.	4'93	9'50	9,50	9,39
Satisfacción de los usuarios/as con el apoyo y ayuda emocional del servicio prestado por SATE. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Satisfacción de los usuarios/as con la información general y turística recibida por el servicio prestado por SATE. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Satisfacción de los usuarios/as con el tiempo de espera con el servicio prestado por SATE. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Satisfacción de los usuarios/as con la utilidad del servicio prestado por SATE. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 04.- Desde el proyecto de Turismo y Seguridad se realizarán informes anuales sobre la evolución del turismo y seguridad en Madrid. Se realizará uno cada mes.				
Informes anuales sobre la evolución del turismo y seguridad en Madrid.	-	-	-	12
Compromiso 05.- Concienciados con la importancia de la seguridad de los turistas, se compartirá nuestra experiencia con los organismos oficiales responsables en materia de turismo y seguridad que lo soliciten. Se atenderá como mínimo a dos delegaciones nacionales y/o internacionales interesadas en conocer el Servicio de Atención al Turista Extranjero.				
Delegaciones atendidas por el SATE.	-	4	4	4
Compromiso 06.- 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 máximo de 30 días desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30				

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
días naturales desde su presentación. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas en un plazo máximo de 15 días naturales desde su presentación. Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2017				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas al SATE.	-	-	-	5
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días naturales siguientes a su presentación.	-	-	-	100
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en 30 días naturales o menos desde su presentación.	-	-	-	100
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	-	-	-	1,56
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses.	-	-	-	100

Carta de Servicios del Programa de Visitas Guiadas Madrid para Todos



Fecha Aprobación: 22 de octubre de 2009
 Fecha Evaluación 2016: 15 de marzo de 2017
 Certificación AENOR: 15 de enero de 2016

El **Programa de Visitas Guiadas Madrid para Todos**, 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 Madrid para Todos son: ■ Información Presencial del Programa de Turismo Accesible Madrid para Todos ■ información no presencial, ■ recorridos turísticos normalizados.

Compromisos	Totales	7
Indicadores	Totales	13
	Indicadores Evaluados	13
	Cumplidos	13
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	100
Mejoras		3

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

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 01.- En todos los puntos de información turística, se informará de la oferta de rutas turísticas con las que cuenta el Programa de Visitas Guiadas Madrid para Todos. 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 información facilitada por el personal de atención en los recorridos turísticos del Programa de Visitas Guiadas. Indicador <u>modificado</u> Evaluación de 2017	-	9	9,27	9,18
Compromiso 02.- Las consultas de información turística sobre el Programa de Visitas Guiadas que se reciben por correo electrónico, se contestarán en 24 horas. En el chat en línea de la web www.esmadrid.com, se atenderá en español, inglés y francés, al menos en 3 idiomas.				
Porcentaje de las consultas recibidas sobre el Programa de Visitas Guiadas por correo electrónico contestadas en 24 horas desde que se reciben. Indicador <u>modificado</u> Evaluación de 2017	-	100	100	100

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Idiomas en los que se atiende en el chat en línea del portal www.esmadrid.com para el Programa de Visitas Guiadas.	-	-	3	3
Compromiso 03.- El Programa de Turismo Accesible "Madrid para Todas y Todos" recorrerá como mínimo 18 puntos de interés turístico de la ciudad con el acompañamiento de un guía, quien facilitará información sobre cada uno de ellos. La satisfacción de los/as usuarios/as con el recorrido será de al menos 8, en una escala de 0 a 10. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Puntos de interés turístico visitados en el Programa de Turismo Accesible "Madrid para Todas y Todos".	-	-	18	18
Satisfacción del/la usuario/a con el recorrido de la visita del Programa de Turismo Accesible "Madrid para Todas y Todos".	-	-	8,64	8,62
Compromiso 04.- El programa de Visitas Guiadas Madrid para Todos ofrecerá un mínimo de 100 plazas semanales gratuitas para participar en alguno de los recorridos normalizados que integran el programa, es decir dirigidos a todo tipo de personas con capacidades diversas.				
Plazas semanales disponibles para participar en los recorridos del Programa de Visitas Guiadas.	-	-	100	100
Compromiso 05.- El programa de Visitas Guiadas Madrid para Todos ofrecerá, al menos, una visita mensual con intérprete en lengua de signos española.				
Visitas al mes realizadas con intérprete de lengua de signos española.	-	-	1	2
Compromiso 06.- 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				
Publicaciones editadas del Programa de Visitas Guiadas		2	2	3
Compromiso: 07.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por los usuarios/as en relación a los recorridos turísticos, 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. Se contestarán el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo a 30 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses. El tiempo de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días naturales desde su presentación. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas en un plazo máximo de 15 días naturales desde su presentación.				

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas al Programa de Visitas Guiadas.	26	20	62	21
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días naturales siguientes a su prestación.	32	32		81
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales.	59	25	52	91
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	39	94'52	54,22	10'03
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses	-	30	92	100

■ Vivienda

En el ámbito del Área de Acción “Vivienda” está aprobada por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid la Carta de Servicios de **La Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid S.A.**

Carta de Servicios de La Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid S.A.

Fecha Aprobación: 20 de julio de 2017



Uno de los principales objetivos estratégicos del Ayuntamiento de Madrid es facilitar a los colectivos más desfavorecidos el acceso a una vivienda digna, apostando por la intervención sobre situaciones de mayor vulnerabilidad y adaptando la vivienda a las nuevas demandas, sin dejar de lado la innovación, la sostenibilidad y la calidad residencial.

Para la consecución de dicho objetivo, las principales líneas de actuación son:

- Promover y adquirir viviendas destinadas al alquiler, para incrementar, así, el parque público municipal y la protección del derecho de la ciudadanía a la vivienda.
- Facilitar el acceso a una vivienda adecuada, teniendo presentes las necesidades reales de la población, a través de los programas establecidos en el reglamento de adjudicación de viviendas, así como de otros programas sociales.

Los diferentes **servicios** que la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid presta a la ciudadanía son los siguientes: ■ información ■ acceso a la vivienda ■ atención y reclamaciones a adjudicatarias/os, ■ producción de vivienda pública.

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 01.- La atención a las personas interesadas y/o usuarias en el servicio de información en las oficinas de la EMVS se realizará de manera inmediata, registrándose el 100% de los documentos presentados en el día.				
Documentos registrados en el servicio de información de las oficinas de la EMVS.	-	-	-	-

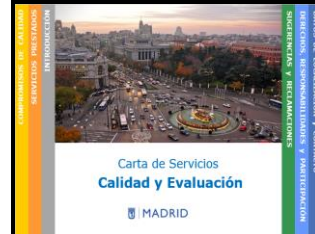
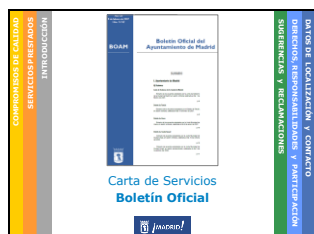
Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Porcentaje de documentos registrados en el servicio de información de las oficinas de la EMVS de los presentados en el día.	-	-	-	-
Compromiso 02.- Proporcionar, en el servicio de orientación laboral por cuenta ajena, una atención adaptada a las necesidades de cada usuario, a través de un personal debidamente especializado, de manera que el 80% de los usuarios encuestados valoren con 8 ó más el servicio recibido, en una escala de 0 a 10.				
Peticiones de información relativas a los servicios prestados por la EMVS.	-	-	-	-
Porcentaje de peticiones de información, relativas a los servicios prestados por la EMVS contestadas en un plazo menor o igual a 15 días naturales desde su presentación.	-	-	-	-
Porcentaje de peticiones de información, contestadas por la EMVS en menos de 1 mes.	-	-	-	-
Compromiso 03.- El tiempo transcurrido desde la solicitud de inscripción en el Registro Permanente de Solicitantes de Vivienda, hasta su valoración técnica, se realizará en el 85% de los casos en 30 días naturales, no pudiendo superar los 60 días naturales.				
Porcentaje de solicitudes de inscripción en el Registro Permanente de Solicitantes de Vivienda de la EMVS, valoradas en un plazo menor o igual a 30 días naturales.	-	-	-	-
Porcentaje de solicitudes de inscripción en el Registro Permanente de Solicitantes de Vivienda de la EMVS, valoradas en un plazo menor o igual a 60 días naturales.	-	-	-	-
Compromiso 04.- El tiempo transcurrido desde la adjudicación de la vivienda hasta su notificación se realizará en el 90% de los casos en 30 días naturales no pudiendo superar los 45 días naturales..				
Porcentaje de notificaciones de adjudicación de vivienda realizadas por la EMVS en un plazo menor o igual a 30 días naturales.	-	-	-	-
Porcentaje de notificaciones de adjudicación de vivienda realizadas por la EMVS en un plazo menor o igual a 45 días naturales.	-	-	-	-
Compromiso 05.- El tiempo transcurrido desde que una/un propietaria/o solicita la inscripción de su vivienda en el programa Alquila Madrid (ALMA) hasta que queda inscrita, tras su valoración, será de 6 días naturales en el 90% de los casos, no superando nunca los 10 días naturales.				
Porcentaje de viviendas inscritas en el programa Alquila Madrid (ALMA) en un plazo menor o igual a 6 días naturales.	-	-	-	-
Porcentaje de viviendas inscritas en el programa Alquila Madrid (ALMA) en un plazo menor o igual a 10 días naturales.	-	-	-	-
Compromiso 06.- Una vez alcanzado el acuerdo de alquiler entre propietaria/o e inquilina/o en el programa Alquila				

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Madrid (ALMA), el tiempo de firma de los contratos será de 10 días naturales en el 90% de los casos, no superando nunca los 20 días naturales.				
Porcentaje de contratos firmados en un plazo menor o igual a 10 días naturales en el programa Alquila Madrid (ALMA) de la EMVS..	-	-	-	-
Porcentaje de contratos firmados en un plazo menor o igual a 20 días naturales en el programa Alquila Madrid (ALMA) de la EMVS.	-	-	-	-
Compromiso 07.- Se recibirán y tramitarán las incidencias o solicitudes presentadas por las personas adjudicatarias relativas al patrimonio de la EMVS, se analizarán y derivarán a los agentes externos (empresas de mantenimiento de patrimonio y los seguros) de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del servicio. Se tramitarán el 80% de las incidencias o solicitudes, en un plazo máximo de 10 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 20 días naturales.				
Incidencias o solicitudes relativas al patrimonio de la EMVS.	-	-	-	-
Porcentaje de incidencias o solicitudes relativas al patrimonio de la EMVS tramitadas en un plazo menor o igual a 10 días naturales desde su presentación.	-	-	-	-
Porcentaje de incidencias o solicitudes relativas al patrimonio de la EMVS tramitadas en un plazo menor o igual a 20 días naturales desde su presentación.	-	-	-	-
Tiempo medio de tramitación de las incidencias o solicitudes relativas al patrimonio de la EMVS.	-	-	-	-
Compromiso 08.-Todos los proyectos de vivienda de obra nueva promovidos por la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid (EMVS) tendrán como mínimo una calificación energética B, que es la calificación global de un inmueble y que está graduada en una escala de la A (más eficiente) a la G (menos eficiente) y que depende de las emisiones de CO2.				
Porcentaje de proyectos de vivienda con calificación energética B o superior promovidos por la EMVS.	-	-	-	-
Viviendas proyectadas con calificación energética B o superior promovidas por la EMSV.	-	-	-	-
Compromiso 09.-Se recibirán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, presentadas por la ciudadanía, relativas a los servicios prestados por la EMVS, 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 en un plazo máximo de 30 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días naturales desde su presentación. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas en un plazo máximo de 15 días naturales desde su presentación.				

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la EMVS.	-	-	-	-
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la EMVS contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales desde su presentación.	-	-	-	-
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses.	-	-	-	-
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la EMVS contestadas dentro de los 15 días naturales siguientes a su presentación.	-	-	-	-
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la EMVS.	-	-	-	-

■ Administración de la Ciudad

Dentro de este Área de Acción, que engloba aspectos relativos a gestión económico financiera, gestión tributaria, gestión de recursos humanos e innovación y mejora, las Cartas de Servicios aprobadas son:



Carta de Servicios de la Atención Integral al Contribuyente



Fecha Aprobación: 4 de enero de 2007
 Fecha Evaluación 2017: 28 de marzo de 2018
 Certificación AENOR: 15 de enero de 2016

La Agencia Tributaria Madrid es el Organismo Autónomo local creado para lograr una gestión integral del sistema tributario municipal.

Uno de los principales ejes de actuación del Organismo reside en la atención integral al contribuyente, integral porque sea cual sea el canal de atención elegido por el ciudadano (presencial, telefónico o internet) se trabaja para que el contribuyente pueda acceder a la misma información y a los mismos trámites administrativos; e integral porque en sus oficinas de atención se ofrecen al contribuyente

tanto servicios de información y recepción de sugerencias y reclamaciones, como asistencia para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y la realización de trámites administrativos.

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

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

Compromisos	Totales	12
Indicadores	Totales	28
	Indicadores Evaluados	28
	Cumplidos	23
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	82'14
Mejoras		4

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

Compromisos / Indicadores	2014	2015	2016	2017
Compromiso 01.- Las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente se comprometen a prestar un servicio global de calidad, de manera que el nivel de satisfacción de las/los ciudadanas/os será igual o superior a 6 y el número de quejas presentadas sobre el servicio recibido en las oficinas sea inferior a 30 por cada 100.000 usuarias/os y, además, se reciban al menos 9 felicitaciones por cada 100.000 usuarias/os.				
Ratio de quejas presentadas por el servicio recibido en las OAIC. Estándar 2017: 30.	18,90	33,74	48,39	 38,55

Compromisos / Indicadores	2014	2015	2016	2017
Ratio de felicitaciones recibidas por el servicio prestado en las OAIC.	2	9,30	12,65	11,19
Satisfacción de la ciudadanía con los servicios de atención en las OAIC.	-	-	6	6,40

Compromiso 02.- A través de un personal debidamente cualificado y permanentemente actualizado mediante la realización anual de un mínimo de 10 sesiones de coordinación y un tiempo medio de formación de al menos 20 horas, en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente se prestará un servicio eficaz, suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por las/los ciudadanas/os. 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, logrando que el número de quejas presentadas sobre la información o el trato recibidos sea inferior a 10 por cada 100.000 usuarias/os

Horas de formación recibidas por los empleados de atención al contribuyente de la Agencia Tributaria Madrid.	10	10	10	29'57
Ratio de quejas presentadas relativas a la información recibida en las OAIC.	5,20	10	10	6'23
Ratio de quejas presentadas relativas al trato recibido en las OAIC. Estándar 2017: 10	5,20	10	10	13'8
Sesiones de coordinación realizadas en las OAIC.	10	10	12	38

Compromiso 03.- El tiempo medio de espera en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente no superará los 5 minutos y, además, el 80% de las/los usuarias/os será atendido en menos de 10 minutos y el 95% en menos de 30 minutos. El número de quejas presentadas relativas al tiempo de espera en las OAIC será inferior a 2 por cada 100.000 usuarias/os.

Tiempo medio de espera en las OAIC.	5:18	4:54	4:50	4:31
Porcentaje de contribuyentes atendidos en menos de 10 minutos en las OAIC.	83	85	84,78	85,90
Ratio de quejas presentadas relativas al tiempo de espera en las OAIC.	1'60	1'30	0,63	0,80
Porcentaje de contribuyentes atendidos en menos de 30 minutos en las OAIC.	-	99	99,08	99,08

Compromiso 04.- Al menos el 90% de los contribuyentes que soliciten cita previa, salvo petición expresa en contrario, serán citados en un plazo máximo de 4 días hábiles y el 100% en un plazo máximo de 6 días hábiles,

Compromisos / Indicadores	2014	2015	2016	2017
salvo casos excepcionales que serían justificados convenientemente. El tiempo medio de demora para obtener una cita previa será de 2 días hábiles. El tiempo medio de espera para ser atendido con cita previa será inferior a 4 minutos, y, además, el 95% será atendido en menos de 15 minutos.				
Porcentaje de citas previas para las OAIC que se conceden para un plazo de 4 días hábiles como máximo, salvo petición expresa de fecha posterior. Estándar 2017: 90	90	-	90	 70
Tiempo medio de espera una vez señalada la cita, para ser atendido en las OAIC.	3:18	3:04	3:40	3:20
Porcentaje de citas previas que se conceden para ser atendidos en las OAIC en un plazo de 6 días hábiles como máximo, salvo petición expresa de fecha posterior. Estándar 2017: 100	-	90'39	75	 76
Porcentaje de usuarios atendidos con cita previa en las OAIC en menos de 15 minutos.	-	99	97,97	97,85
Tiempo medio de demora para obtener una cita previa en las OAIC. Estándar 2017: 2	-	-	4,50	 4'5-
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; además, el trámite solicitado, cuando su resolución sea competencia de la Agencia Tributaria Madrid, deberá resolverse de manera íntegra al menos a un 95% de las/los usuarias/os.				
Porcentaje de usuarios/as que han resuelto de forma íntegra el trámite solicitado en las OAIC.	91	98,49	97,41	96'12
Compromiso 06.- Se incrementará anualmente en al menos un 3% el número de servicios tributarios (información y gestiones) realizados a través de la web, y en al menos un 5% el número de estos mismos servicios disponibles en madrid.es.				
Servicios tributarios realizados a través de la web.	-	2.369.466	2.716.980	2.949.848
Servicios tributarios disponibles en madrid.es	-	116	145	167-
Incremento en el porcentaje de servicios tributarios realizados a través de la web.	-	9,84	14,67	8'57-
Incremento en el porcentaje de servicios tributarios disponibles en madrid.es.	-	-	25	15'17-

Compromisos / Indicadores	2014	2015	2016	2017
Compromiso 07.- 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 las/los ciudadanas/os con el servicio prestado por madrid.es, el 70% de las/los usuarias/os del Portal del Contribuyente estará satisfecho o muy satisfecho con el servicio recibido y la valoración media global de su satisfacción será igual o superior a 6 puntos, en una escala de 0 a 10. satisfacción será igual o superior a 6 puntos, en una escala de 0 a 10.				
Satisfacción de las/los usuarios/as con el Portal del Contribuyente.	6'34	7'26	7,38	7'59-
Porcentaje de las/los usuarios/as satisfechos con el Portal del Contribuyente.	70'90	71'50	66	88'40-
Compromiso 08.- Atención telefónica, Teléfono 010. Al menos el 93% de las llamadas realizadas se atenderán en el primer intento, sin necesidad de volver a marcar.				
Compromiso 09.- Atención telefónica, Teléfono 010. 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/la usuario/a, no siendo superior al 20% el porcentaje de llamadas rechazadas.				
Compromiso 10.- Atención telefónica, Teléfono 010. Una vez que la llamada entra en el sistema al menos un 90% de los usuarios/as estarán satisfechos con el tiempo de espera en ser atendidos.				
Compromiso 11.- Atención telefónica, Teléfono 010. En aquellos casos en los que no se pueda proporcionar la información solicitada inmediatamente, ésta se facilitará respondiendo a la/el ciudadana/o telefónicamente en el 98% de los casos en un plazo inferior a 48 horas y nunca superior a 96 horas, si la llamada se produce en viernes y vísperas de festivos.				
Compromiso 12.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas 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 75% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 30 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 35 días desde su presentación. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas en un plazo máximo de 15 días desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de Atención Integral al Contribuyente.		233	362	276
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días naturales siguientes a su presentación.		71'24	60,77	83,33

Compromisos / Indicadores	2014	2015	2016	2017
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales desde su presentación.		84'98	81,99	97'83
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.		18	22	11.36
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses.		94'85	100	100

Carta de Servicios del Padrón de Habitantes



Fecha Aprobación: 26 de diciembre de 2008

Fecha Evaluación 2017: 25 de abril de 2018

Certificación AENOR: 16 de enero de 2016

El **Padrón 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 con carácter obligatorio.

Los datos del **Padrón 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.

Compromisos	Totales	8
Indicadores	Totales	22
	Indicadores Evaluados	22
	Cumplidos	18
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	81'82
Mejoras		3

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

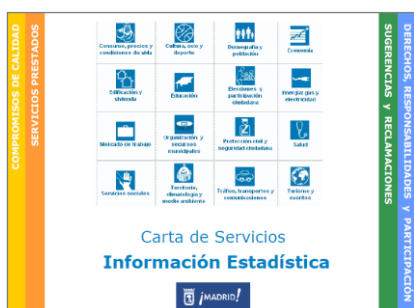
Compromisos / Indicadores	2014	2015	2016	2017
Compromiso 01.- Adoptar medidas extraordinarias de protección de datos personales en situaciones de especial riesgo (menores, violencia de género, órdenes de alejamiento, etc.) en un plazo no superior a 5 días hábiles desde su recepción en la Subdirección General de Estadística en el 90% de los casos, y en 10 días hábiles el 95% de los casos, y, en todo caso, no más de 30 días hábiles.				
Sugerencias y reclamaciones sobre la confidencialidad y la protección de datos, en circunstancias de especial riesgo. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	0	-	0,82	-
Porcentaje de medidas extraordinarias resueltas en el plazo de 5 días hábiles en el Servicio de Padrón de Habitantes.	-	85,87	93,28	93,20
Porcentaje de medidas extraordinarias adoptada en 10 días hábiles en el Servicio de Padrón de Habitantes.	-	-	94,12	97
Porcentaje de medidas extraordinarias resueltas en 30 días hábiles en el Servicio de Padrón de Habitantes.	-	-	99,34	100
Compromiso 02.- 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 de 10 días hábiles desde la recepción de la información en el 95% de los casos, y en el resto de los casos en un plazo inferior a 30 días hábiles.				
Porcentaje de actualizaciones realizadas al Padrón de Habitantes en el plazo de 10 días hábiles.	-	97,87	98,22	91,64
Actualizaciones que requieren trámites previos o instrucción de expediente sobre el total de actualizaciones de oficio del Padrón de Habitantes.	2,20	2,13	1,64	5.284

Compromisos / Indicadores	2014	2015	2016	2017
Porcentaje de actualizaciones realizadas en el plazo de 30 días hábiles	-	-	-	100
Compromiso 03.- Aumentar respecto al año anterior el número de gestiones relativas al Padrón realizadas a través de la página Web. Ofrecer en el mismo acto de la solicitud, los volantes de empadronamiento informativos de residencia que se soliciten por parte de la ciudadanía y a través de Internet con certificado electrónico. Los solicitados al teléfono 010, por correo electrónico o postal, y a través de Internet sin certificado electrónico, se remitirán por correo postal en el plazo de 6 días hábiles desde su solicitud. Los certificados de empadronamiento solicitados al Teléfono 010, por correo electrónico o postal, y a través de Internet sin certificado electrónico, se remitirán por correo postal en el plazo de 10 días hábiles desde su solicitud.				
Incremento anual de las gestiones padronales realizadas a través de la página Web.	2,40	11	-3,63	72,30
Gestiones y consultas al Servicio de Padrón de Habitantes realizadas a través de Internet.	169.416	187.995	90.513	155.960
Compromiso 04.- Ofrecer en el mismo acto de la solicitud, los volantes de empadronamiento informativos de la residencia de las/-os vecinas/-os que se soliciten y a través de Internet con firma electrónica. Los volantes y certificados de empadronamiento, solicitados al Teléfono 010, por correo electrónico o postal, y a través de Internet sin firma electrónica, se remitirán por correo postal en el plazo de 6 días hábiles desde su solicitud, los volantes, y, 10 días hábiles desde su solicitud los certificados.				
Sugerencias y reclamaciones sobre el plazo de recepción por correo de los volantes y certificados de empadronamiento, solicitados por Teléfono 010, por correo electrónico y por Internet sin firma electrónica.	0	0,65	0,06	0,47
Sugerencias y reclamaciones sobre la obtención inmediata de volantes de empadronamiento por Internet con firma electrónica.	-	0	0,10	0
Porcentaje de volantes de empadronamiento sin firma electrónica recibidos en un plazo de 6 días hábiles. Estándar 2017: 100	-	-	-	 99'96
Porcentaje de certificados de empadronamiento sin firma electrónica remitidos en un plazo de 10 días hábiles. Estándar 2017: 100	-	-	-	 99'95
Compromiso 05.- Ampliar la colaboración con otras Administraciones mediante la firma de acuerdos y convenios, y con otras unidades municipales para facilitar el domicilio de las/-os vecinas/-os, evitando trámites y desplazamientos, estableciendo como mínimo un 10 % de incremento de los datos intercambiados respecto al año anterior.				

Compromisos / Indicadores	2014	2015	2016	2017
Incremento de datos intercambiados con otras Administraciones en el Servicio de Padrón de Habitantes. Indicador <u>modificado</u> Evaluación 2016	39,80	12,31	15,89	10,84
Compromiso 06.- Facilitar el derecho al voto de las/-os vecinas/-os ofreciendo información sobre su inclusión en el Censo Electoral, y agilizando la tramitación de las reclamaciones para su envío a la Oficina del Censo Electoral en un plazo máximo de 15 días hábiles.				
Sugerencias y reclamaciones sobre la consulta al Censo Electoral.	-	36	48	188
Porcentaje de Reclamaciones sobre el Censo Electoral tramitadas en el plazo de quince días hábiles.	-	99	97,46	89,40
Consultas al Censo Electoral por Internet.	-	104.007	86.132	15.697
Compromiso 07.- 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. Como mínimo se dispondrá de cuatro puestos de atención presencial durante la jornada electoral.				
Personas atendidas durante la jornada electoral por el Servicio de Padrón de Habitantes, por los distintos medios.	11.850	39.335	21.050	0
Puestos de atención presencial durante la jornada electoral en el Servicio de Padrón de Habitantes. Estándar 2017: 4	-	-	-	 0
Compromiso 08.- 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, contestarles 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 por ciento de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas por el Servicio de Padrón de Habitantes en un plazo máximo de 15 días naturales desde su presentación, y en ningún caso en un plazo superior a 30 días naturales. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 15 días naturales desde su presentación				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas al Padrón de Habitantes.	122	174	198	163
Porcentaje reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días naturales siguientes a su presentación.	100	8,93	71	81
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. Estándar 2017: 100	100	32,14	71	 96,30

Compromisos / Indicadores	2014	2015	2016	2017
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	5	11	12	10,43
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017			100	DNC

Carta de Servicios de Información Estadística de la Ciudad de Madrid



Fecha Aprobación: 26 de diciembre de 2008

Fecha Evaluación 2017: 19 de marzo de 2018

Certificación AENOR: 15 de enero de 2016

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 más detallados a partir de los datos ofrecidos.

Compromisos	Totales	7
Indicadores	Totales	21
	Indicadores Evaluados	21
	Cumplidos	15
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	71'43

Mejoras

3

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

Compromisos / Indicadores	2014	2015	2016	2017
Compromiso 01.- Responder de forma individualizada todas las demandas de información estadística, facilitando los datos en un 95% de las mismas en un plazo de 2 días hábiles, y nunca en más de 10 días hábiles, cuando se refiera a estadísticas ya elaboradas. Cuando la información solicitada requiera una elaboración específica, se facilitará en el 95% de los casos en un plazo de 12 días hábiles, y nunca en más de 30 días hábiles, siempre que la información esté a disposición del Ayuntamiento.				
Porcentaje de solicitudes de información estadística ya elaborada atendidas en el plazo de dos días hábiles.		70'90	97,83	96,10
Porcentaje de solicitudes de información estadística con elaboración específica atendidas en el plazo de doce días hábiles.	-	100	91,70	98,90
Porcentaje de solicitudes de información estadística con elaboración específica atendidas en el plazo de 30 días hábiles.	-	-	-	100
Porcentaje de solicitudes de información estadística ya elaborada atendidas en el plazo de 10 días hábiles. Estándar 2017: 100	-	-	-	 98'7
Compromiso 02.- Actualizar permanentemente los datos estadísticos existentes, garantizando su continuidad, poniéndolos a disposición de los interesados a través de nuestra página web en el 95% de los casos en los 30 días hábiles siguientes, y nunca en más de 45 días hábiles desde la recepción de la información.				
Tablas estadísticas actualizadas por el departamento de Información estadística. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	-	-	5.603	-
Porcentaje de tablas estadísticas actualizadas en los 30 días hábiles siguientes a la recepción de la información.	-	94,70	96,65	100
Porcentaje de tablas estadísticas actualizadas en el plazo máximo de 45 días hábiles desde la recepción de la información.	-	-	-	100
Tablas estadísticas actualizadas en las páginas de información de la web de Estadística. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Tablas estadísticas actualizadas en el Banco de datos. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Consultas realizadas a las páginas de información de la web de Estadística. (Anteriormente en Compromiso 3)	-	-	-	357.829

Compromisos / Indicadores	2014	2015	2016	2017
Compromiso 03.- 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, incrementando el número de consultas y descargas anualmente. Compromiso <u>eliminado</u> Evaluación 2017				
Consultas realizadas a las páginas de información de la Web de Estadística. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	-	82.631	259.892	
Compromiso 03.- Aumentar anualmente los conjuntos de datos publicados en el portal de Datos Abiertos del Ayuntamiento de Madrid, de forma que las personas interesadas puedan obtener y elaborar las tablas de su interés, y responder a las consultas que se planteen desde el gestor de la web en un máximo de 5 días hábiles. Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2017.				
Nuevos conjuntos de datos publicados en el portal de Datos Abiertos del Ayuntamiento de Madrid por el Servicio de Estadística Municipal. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Tiempo medio de respuesta a las consultas planteadas por el gestor del portal de Datos Abiertos del Ayuntamiento de Madrid por el Servicio de Estadística Municipal. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Descargas realizadas de los conjuntos de datos publicados por el Servicio de Estadística Municipal en el portal de Datos Abiertos del Ayuntamiento de Madrid. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 04.- Asegurar una información que garantice la calidad y fiabilidad de los datos utilizando métodos de revisión y contraste con otras fuentes. Los errores se corregirán en un 95% de los casos en el plazo máximo de cinco días hábiles desde su comunicación y nunca en más de 10 días hábiles.				
Porcentaje de errores corregidos en el plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción por el Departamento de Datos Estadísticos.	-	-	97,50	97,30
Porcentaje de errores corregidos en el plazo de 10 días hábiles desde su recepción.	-	-	100	100
Compromiso 05.- Facilitar el cartel identificativo a los locales con puerta de calle y a los locales pertenecientes a agrupaciones de locales en el 95% de los casos en los 2 días hábiles siguientes a la petición, y nunca en más de 5 días hábiles. Si se precisa información adicional (por tratarse de locales de difícil identificación o que han de ser enviados a cartografía para dar de alta la dirección en el callejero), en el 80% de los casos se entregará en los 10 días hábiles siguientes y nunca en más de 15 días hábiles.				
Porcentaje de carteles identificativos entregados en los 2 días hábiles siguientes desde su solicitud por el Servicio de Estadística.	-	92'30	98,84	99,45

Compromisos / Indicadores	2014	2015	2016	2017
Porcentaje de carteles identificativos que precisan información adicional entregados en el plazo 10 días hábiles desde su solicitud. Estándar 2017: 80	-	-	-	 26,60
Porcentaje de carteles identificativos entregados en los 5 días hábiles siguientes desde su solicitud.	-	-	-	100
Porcentaje de carteles identificativos que precisan información adicional entregados en el plazo máximo de 15 días hábiles. Estándar 2017: 100	-	-	-	 32,20
Peticiones de carteles identificativos recibidas por el Servicio de Estadística Municipal	-	-	-	2.215
Compromiso 06.- Atender las peticiones a medida de datos estadísticos del censo de locales en el 95% de los casos en los 3 días hábiles siguientes, y nunca en más de 5 días hábiles desde su petición.				
Porcentaje de peticiones de datos estadísticos del censo de locales atendidos en 2 días hábiles. Estándar 2017: 95 Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	-	87,50	78,50	 45,45
Porcentaje de peticiones de datos estadísticos del censo de locales atendidos en 3 días hábiles. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017				-
Porcentaje de peticiones de datos estadísticos del censo de locales atendidos en los 5 días hábiles siguientes a su solicitud. Estándar 2017: 100	-	-	-	 90,91
Compromiso 07.- 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 90% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en los 30 días naturales siguientes desde su presentación, y en ningún caso en un plazo superior a 45 días naturales. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 15 días hábiles desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas en relación al Servicio de Información Estadística de la Ciudad de Madrid	7	8	8	6
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días naturales siguientes a su presentación.	100	87,50	62,50	DNC

Compromisos / Indicadores	2014	2015	2016	2017
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales siguientes a su presentación. Estándar 2017: 90	100	87,50	100	 83,33
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. Estándar 2017: 15	5	7	11	 16,18
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro del plazo máximo de 45 días naturales siguientes a su presentación. Indicador <u>modificado</u> Evaluación de 2017.	-	-	-	100
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses.	-	-	-	-

Carta de Servicios de Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid



Fecha de aprobación: 19 de noviembre de 2015
 Fecha evaluación de 2017: 21 de febrero de 2018
 Fecha de certificación: 1 de febrero de 2018

El Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid (BOAM) es la publicación oficial del Ayuntamiento donde se plasman todas las disposiciones y actos de los organismos municipales. También se publican aquellos otros actos e instrucciones cuando se considere necesario para su mejor difusión y conocimiento general. Asimismo publica los anuncios de otras Administraciones públicas y de la Administración de Justicia cuando así lo soliciten.

Compromisos	Totales	7
Indicadores	Totales	9
	Indicadores Evaluados	9
	Cumplidos	9

Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	100
Mejoras		3

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

Compromisos / Indicadores	2014	2015	2016	2017
Compromiso 01.- El BOAM se publicará en la web municipal antes de las 08,00 horas. Semanalmente se publicarán 5 ediciones, de lunes a viernes, salvo festivos y los días 24 y 31 de diciembre. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Porcentaje de Boletines Oficiales del Ayuntamiento de Madrid publicados a las 8:00 horas. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	-	-	-	100
Porcentaje de Boletines Oficiales del Ayuntamiento de Madrid publicados antes de las 8:00 horas. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Ediciones publicadas (Estándar: 5* número de semanas, si es anual)	-	-	247	245
Compromiso 02.- Para garantizar la calidad y continuidad del servicio, las personas que crean y revisan anuncios que precisen formación para el uso de la aplicación informática de edición y publicación del BOAM, la recibirán en el plazo máximo de 5 días laborables desde la solicitud.				
Plazo máximo de respuesta a la solicitud de formación de la aplicación informática del BOAM.	-	-	5	5
Compromiso: 03.- Tramitar las altas y bajas de los usuarios de la aplicación informática de edición y publicación del BOAM en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la solicitud. Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2017				
Plazo máximo de tramitación de altas y bajas de usuario de la aplicación informática de edición y publicación de anuncios en el BOAM. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 04.- Se atenderán todas las consultas sobre anuncios publicados en Boletines no electrónicos anteriores a febrero de 2007 en un plazo máximo de 2 días laborables, siempre que se proporcionen los datos necesarios para su localización.				
Plazo máximo de respuesta a las consultas sobre anuncios publicados en BOAM no electrónicos.	-	-	2	2
Compromiso 05.- Se concederá el número de ISBN, a las publicaciones editadas por el Ayuntamiento de Madrid para su venta, en un plazo máximo de 24 horas desde la recepción del formulario correctamente cumplimentado.				

Compromisos / Indicadores	2014	2015	2016	2017
Plazo máximo de concesión de ISBN a las publicaciones editadas por el Ayuntamiento de Madrid.	-	-	24	24
Compromiso 06.- Se atenderán todas las consultas sobre ISBN de publicaciones editadas por el Ayuntamiento de Madrid, en un plazo máximo de 24 horas, siempre que se proporcionen los datos necesarios para su localización.				
Plazo máximo de respuesta a las consultas sobre obras editadas por el Ayuntamiento de Madrid para su venta.	-	-	24	24
Compromiso 07.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía, relativas a los servicios prestados y contestar el 100% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 20 días naturales desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el BOAM.	-	-	1	1
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 20 días naturales desde su presentación. Indicador <u>modificado</u> Evaluación 2017.	-	-	0	100
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	-	-	15	15

Carta de Servicios de la Oficina de Objetos Perdidos



Fecha de aprobación: 19 de noviembre de 2015
 Fecha de evaluación 2017: 22 de febrero de 2018
 Fecha de certificación: 1 de febrero de 2018

El Ayuntamiento de Madrid ofrece a las personas propietarias de objetos perdidos en su término municipal un servicio que garantiza la óptima custodia de los objetos, la seguridad de que se realizan todas las gestiones necesarias para su localización y devolución del mayor número posible de objetos perdidos en la ciudad de Madrid.

Asimismo, el Ayuntamiento de Madrid siguiendo el principio de eficiencia, que rige toda actuación pública, realiza todas las actuaciones dirigidas a obtener la máxima utilidad de aquellos objetos no

retirados por sus propietarias/-os que han pasado a disposición municipal. De esta manera se consiguen políticas de ahorro a través del aprovechamiento directo del objeto o de su enajenación.

También, dentro de la colaboración que el Ayuntamiento de Madrid mantiene con entidades y organizaciones dedicadas a la atención de grupos de mayor riesgo, se suscriben convenios de colaboración para donar a organizaciones sin ánimo de lucro material inservible para el Ayuntamiento consiguiendo así el mejor aprovechamiento al dedicarlo a una óptima finalidad.

Compromisos	Totales	6
Indicadores	Totales	19
	Indicadores Evaluados	19
	Cumplidos	18
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	94'74
Mejoras		3

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

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 01.- Prestar una atención personalizada a quienes utilicen este servicio con un personal eficaz, debidamente cualificado, con un trato amable y cortés y utilizando un lenguaje claro y comprensible, de manera que el 80% de las personas atendidas estén satisfechas con la atención recibida, alcanzándose un nivel de satisfacción igual o mayor a 7, en una escala de 0 a 10 y que no más del 10% califiquen por debajo de 5. El porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a la atención prestada en la Oficina de Objetos Perdidos no superará el 30%.				
Porcentaje de usuarias/-os cuyo nivel de satisfacción con la atención recibida en la Oficina de Objetos Perdidos es igual o mayor a 7.	-	-	93	88,64
Porcentaje de usuarias/-os cuyo nivel de satisfacción con la atención prestada en la Oficina de Objetos Perdidos es menor de 5.	-	-	5	4
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a la atención prestada en la Oficina de Objetos Perdidos.	-	-	18	9.09
Compromiso 02.- El 90% de las peticiones de información que tienen entrada por el canal del correo electrónico/web serán contestadas en el plazo máximo de 1 día hábil desde la recepción de la solicitud. El 10%				

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
restante se contestará en un plazo máximo de 2 días hábiles.				
Peticiones recibidas vía correos electrónicos y formularios web en la Oficina de Objetos Perdidos.	-	-	12.532	21.596
Porcentaje de peticiones atendidas de correos electrónicos y formularios web en 1 día hábil, en la Oficina de Objetos Perdidos.	-	-	100	100
Porcentaje de peticiones atendidas de correos electrónicos y formularios web en 2 días hábiles, en la Oficina de Objetos Perdidos	-	-	100	100
Compromiso 03.- Disponer de unas instalaciones y equipamientos adecuados al servicio que se presta, de carácter funcional y sin barreras arquitectónicas, de manera que el 80% de los usuarios/as estén satisfechos con ellas, alcanzándose un nivel de satisfacción igual o mayor a 7 en la escala de 0 a 10 y que no más del 20% califiquen por debajo de 5. El porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a las instalaciones y equipamientos de la Oficina de Objetos Perdidos no superará el 10%.				
Porcentaje de usuarias/-os cuyo nivel de satisfacción con las instalaciones y equipamientos de la Oficina de Objetos perdidos es igual o mayor a 7.	-	-	95	92,47
Porcentaje de usuarias/-os cuyo nivel de satisfacción con las instalaciones y equipamientos de la Oficina de Objetos Perdidos es menor de 5.	-	-	3	3,30
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a las instalaciones de la Oficina de Objetos Perdidos.	-	-	0	0
Compromiso 04.- Incrementar cada año el número de objetos perdidos que pueden aprovecharse una vez que éstos han pasado a propiedad municipal mediante su enajenación y puesta a disposición de las diferentes unidades municipales u otras administraciones públicas. Compromiso modificado Evaluación 2017				
Objetos enajenados mediante subasta pública.	-	-	-	-
Objetos para aprovechamiento municipal o de otras Administraciones Públicas.	-	-	-	285
Kilos de objetos textiles enajenados.	-	-	-	613
Compromiso 05.- Reciclar el 100% de objetos perdidos con elementos eléctricos y electrónicos que no sean susceptibles de enajenación, entregándolos a las entidades gestoras de reciclado de residuos en el Ayuntamiento de Madrid. Compromiso <u>eliminado</u> Evaluación 2017				
Porcentaje de objetos perdidos con elementos eléctricos y electrónicos	-	-	-	100

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
que se reciclan. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017				
Volumen de objetos perdidos con elementos eléctricos y electrónicos reciclados. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	-	-	-	568
Compromiso 05.- El 70% de las notificaciones a las personas halladoras de objetos perdidos, serán enviadas en un plazo máximo de 15 días naturales desde la fecha de Resolución por la que se acuerda la devolución de los objetos y efectivo a sus halladores/-as. El 30% restante se enviará en un plazo máximo de 20 días naturales. Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2017				
Porcentaje de notificaciones a los halladores de objetos perdidos enviadas en 15 días naturales. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Porcentaje de notificaciones a los halladores de objetos perdidos enviadas en 20 días naturales. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 06.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía, relativas a los servicios prestados en la Oficina de Objetos Perdidos, 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 85% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo menor o igual a 40 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses; aumentando, con respecto al año anterior, las contestadas en 30 días naturales o menos desde su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 15 días naturales desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Oficina de Objetos Perdidos.			25	33
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 40 días naturales desde su presentación.			100	100
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses.			100	100
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 30 días naturales siguientes a su presentación.			92	100
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.			8	6,42
Volumen de objetos perdidos con elementos eléctricos y electrónicos reciclados.			667	

Carta de Servicios del Almacén de Villa



Fecha de aprobación: 18 de febrero de 2016

Fecha de la última evaluación: 14 de marzo de 2018

Fecha de certificación: 1 de febrero de 2018

El Ayuntamiento de Madrid, en su voluntad de hacer de Madrid una ciudad atractiva en la que el paisaje urbano mantenga un equilibrio entre los derechos de los viandantes, de los consumidores y de las actividades económicas privadas en la vía pública, regula en distintas ordenanzas las condiciones de ocupación de la vía pública.

Se pretende de esa manera configurar un espacio público de calidad, acogedor y accesible centrado en peatones y residentes así como transformar el centro urbano en un espacio más habitable, integrado y competitivo.

Para conseguir ese equilibrio, el Ayuntamiento de Madrid retira todos los elementos que obstaculizan los derechos de los viandantes contraviniendo las ordenanzas municipales y los deposita en el Almacén de Villa, cuyo objeto es el almacenaje de muebles y enseres depositados por la autoridad municipal procedentes de lanzamientos en juicios de desahucios, derribos forzosos o causas análogas; de ejecuciones subsidiarias y de incautaciones de venta ambulante no autorizada.

El Ayuntamiento de Madrid, dentro de las políticas de ahorro, encarga también a esa dependencia el almacenamiento de mobiliario municipal para su aprovechamiento por las distintas unidades municipales.

Compromisos	Totales	6
	Totales	16
Indicadores	Indicadores Evaluados	12
	Cumplidos	11

Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	91'67
Mejoras		4

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

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 01.- Prestar una atención personalizada a las dependencias municipales con un personal eficaz y con un trato amable y cortés, que responda a las consultas realizadas con un lenguaje claro y comprensible de manera que la satisfacción global con el servicio recibido, con el trato y con la claridad y facilidad de comprensión del lenguaje utilizado por el personal sea 8 o superior en una escala de 0 a 10. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Satisfacción del personal municipal con la atención recibida en el Almacén de la Villa.	-	-	-	9,53
Satisfacción del personal municipal con la amabilidad y cortesía en el trato recibido en Almacén de la Villa. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017.	-	-	-	-
Satisfacción del personal municipal con la claridad y facilidad de comprensión del lenguaje utilizado en el Almacén de Villa. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 02.- El 85% de las solicitudes de mobiliario y enseres para aprovechamiento municipal serán contestadas en el plazo máximo de 1 día hábil desde la recepción de la solicitud. El 15% restante se contestará en un plazo máximo de 3 días hábiles.				
Solicitudes de mobiliario y enseres para aprovechamiento municipal recibidas en el Almacén de Villa.	-	-	151	110
Porcentaje de las solicitudes de mobiliario y enseres para aprovechamiento municipal contestadas en un plazo máximo de 1 día hábil.	-	-	93	98
Porcentaje de las solicitudes de mobiliario y enseres para aprovechamiento municipal contestadas en un plazo máximo de 3 días hábiles. Estándar 2017: 100	-	-	100	 99
Compromiso 03.- Conseguir el mejor aprovechamiento de los objetos que han pasado a propiedad municipal mediante su enajenación a través de al menos una subasta pública anual o donación a entidades sin ánimo de lucro. Compromiso <u>eliminado</u> Evaluación 2017				

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Enajenación anual a través de subasta pública. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	-	-	-	0
Donaciones anuales de bienes y enseres Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	-	-	-	0
Lotes enajenados. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	-	-	-	0
Objetos donados. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	-	-	-	0
Compromiso 03.- El 80% de las solicitudes de entrega de enseres para aprovechamiento de otras dependencias del Ayuntamiento serán contestadas en el plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud. El 20% restante se contestará en un plazo máximo de 10 días hábiles. Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación de 2017.				
Solicitudes de entrega de enseres a disposición municipal recibidas en el Almacén de Villa. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Porcentaje de solicitudes de entrega de enseres a disposición municipal contestadas en un plazo máximo de 5 días hábiles en el Almacén de Villa. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Porcentaje de solicitudes de entrega de enseres a disposición municipal contestadas en un plazo máximo de 10 días hábiles en el Almacén de Villa. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 4. Reciclar el 100% de los objetos con elementos eléctricos y electrónicos que no son susceptibles de aprovechamiento municipal, entregándolos a las entidades gestoras de reciclado de residuos en el Ayuntamiento de Madrid. Compromiso <u>eliminado</u> Evaluación 2017				
Porcentaje de objetos con elementos eléctricos y electrónicos que se reciclan en el Almacén de la Villa. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	-	-	-	100
Compromiso 04.- El 85% de las solicitudes de depósito temporal de enseres propiedad del Ayuntamiento serán contestadas en el plazo máximo de 10 días naturales desde la recepción de la solicitud. el 15% restante se contestará en un plazo máximo de 15 días. Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación de 2017.				
Solicitud de depósito temporal de enseres propiedad del Ayuntamiento recibidas en el Almacén de Villa. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Porcentaje de solicitudes de depósito temporal contestadas en un plazo máximo de 10 días naturales en el Almacén de Villa. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Porcentaje de solicitudes de depósito temporal contestadas en un plazo máximo de 15 días naturales. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso: 05.- El 85% de las notificaciones de los desahucios recibidos en el Almacén de Villa se remitirán en el plazo máximo de 10 días naturales desde su entrega. El 15% restante contestará en un plazo máximo de 15 días naturales. Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación de 2017.				
Notificaciones de los desahucios recibidos en el Almacén de Villa Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Porcentaje de notificaciones de desahucios remitidas en un plazo máximo de 10 días naturales en el Almacén de Villa. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Porcentaje de notificaciones de desahucios remitidas en un plazo máximo de 15 días naturales en el Almacén de Villa. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 06.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones internas presentadas por el personal municipal, relativas a los servicios prestados en el Almacén de Villa, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. Contestar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo de 10 días naturales desde su recepción.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en el Almacén de Villa.	-	-	-	1
Plazo de contestación en el Almacén de Villa Indicador <u>eliminado</u> Evaluación de 2017.	-	-	-	100
Plazo de contestación. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 07.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía, relativas a los servicios prestados en el Almacén de Villa, 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 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo menor o igual a 30 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses; aumentando, con respecto al año anterior, las contestadas en 15 días naturales o menos desde su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 15 días naturales desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Almacén de Villa.	-	-	0	0

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales desde su presentación.	-	-	0	0
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses.	-	-	0	0
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días naturales siguientes a su presentación.	-	-	0	0
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	-	-	0	0

Carta de Servicios de Calidad y Evaluación



Fecha Aprobación: 1 de diciembre de 2016
 Fecha de la última evaluación: 23 de marzo de 2018

El Ayuntamiento de Madrid ha venido incorporando dentro de su compromiso de modernización de la Administración de la Ciudad, un conjunto de iniciativas para mejorar la gestión municipal, especialmente orientadas a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

El Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid enmarca una serie de actuaciones destinadas a promover e implantar la gestión de la calidad en el Ayuntamiento, con el objetivo final de hacer de Madrid una ciudad de calidad, una ciudad que toma como referente a la ciudadanía, y tiene como prioridad facilitar el desarrollo de las personas y la mejora del bienestar colectivo. Para ello establece como uno de sus objetivos la mejora continua como herramienta de gestión municipal orientada a la ciudadanía y como instrumento para que los servicios que se prestan sean progresivamente mejores, más eficaces y más eficientes. En este sentido, el Ayuntamiento 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 que realiza.

Los servicios que ofrece son: ■ Coordinación y gestión del Observatorio de la Ciudad; ■ Gestión y evaluación de los siguientes Sistemas del Observatorio de la Ciudad: Gestión Estratégica, Gestión Operativa, Evaluación, Cartas de Servicios y Percepción Ciudadana; ■ Consultoría, apoyo técnico y asesoramiento en cuestiones como la definición de la Estrategia de Ciudad; las iniciativas del Plan de Gobierno; la elaboración, seguimiento, evaluación y certificación de las Cartas de Servicios; los estudios de Percepción Ciudadana; la aplicación de Modelos de Calidad y Excelencia como CAF y EFQM; la utilización de herramientas de calidad; la aplicación de modelos de evaluación de planes, programas y proyectos; la presentación a premios y reconocimientos; ■ la ejecución de proyectos de calidad y evaluación, como la Encuesta General de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos; la difusión de los proyectos y sus resultados; la formación en calidad y evaluación.

Compromisos	Totales	11
Indicadores	Totales	31
	Indicadores Evaluados	25
	Cumplidos	20
Grado de cumplimiento	(Total indicadores cumplidos / total indicadores evaluados)*100	80
Mejoras		3

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

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 01.- Dar respuesta al 80% de las solicitudes de apoyo técnico y asesoramiento en un plazo de 7 días hábiles, y como máximo en 10 días hábiles. La satisfacción media con el apoyo técnico y asesoramiento recibido será igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10. Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Porcentaje de solicitudes de apoyo técnico y asesoramiento contestadas en un plazo de 15 días hábiles. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	-	-	-	100
Porcentaje de solicitudes de apoyo técnico y asesoramiento contestadas en un plazo de 7 días hábiles. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Porcentaje de solicitudes de apoyo técnico y asesoramiento contestadas en un plazo de 30 días hábiles. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	-	-	-	100
Porcentaje de solicitudes de apoyo técnico y asesoramiento contestadas	-	-	-	-

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
en un plazo de 10 días hábiles. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017				
Satisfacción con el apoyo técnico y asesoramiento recibido.	-	-	-	8,53
Tiempo máximo de respuesta. Servicio de Calidad y Evaluación. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 02.- Realizar la evaluación anual de las Cartas de Servicios antes del 31 de marzo de cada año en el 70% de los casos, el resto deberá evaluarse antes del 15 de junio.				
Porcentaje de Cartas de Servicios evaluadas antes del 31 de marzo. Estándar 2017: 70	-	-	-	 67,27
Porcentaje de Cartas de Servicios evaluadas antes del 15 de junio.	-	-	-	100
Cartas de Servicios evaluadas anualmente. Indicador nuevo Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 03.- Auditar y evaluar el Sistema de Cartas de Servicios y las Cartas de Servicios del Ayuntamiento conforme a la Norma UNE-93200, manteniéndose a lo largo de los años el 100% de las certificaciones obtenidas.				
Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Grado de cumplimiento de la planificación en la auditoría y evaluación del Sistema de Cartas de Servicios. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	-	-	-	100
Porcentaje de Cartas de Servicios certificadas que mantienen la certificación.	-	-	-	100
Cartas de Servicios certificadas anualmente. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 04.- Realizar, como mínimo, una revisión anual de los indicadores del Observatorio de la Ciudad.				
Compromiso <u>modificado</u> Evaluación 2017				
Revisiones anuales de los indicadores del Observatorio de la Ciudad	-	-	-	1
Porcentaje de indicadores correctamente definidos. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 05.- Realizar los cambios que soliciten los gestores en la planificación de las actuaciones del Plan de Gobierno respondiendo a sus solicitudes en un plazo máximo de 3 días hábiles.				
Porcentaje de solicitudes de cambios en el Plan de Gobierno respondidas en un máximo de 3 días hábiles	-	-	-	100

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Compromiso 06.- En relación al Plan de Gobierno, emitir trimestralmente los informes de seguimiento y, para aquellos que soliciten los gestores, en un plazo máximo de 5 días hábiles. En relación a las Cartas de Servicios, emitir el informe previo a su aprobación en el plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de su solicitud y si es preciso informe complementario, este se emitirá en el plazo máximo de 3 días hábiles.				
Informes trimestrales de seguimiento del Plan de Gobierno. Estándar 2017: 4	-	-	-	 2
Porcentaje de informes solicitados del Plan de Gobierno emitidos en un plazo máximo de 4 días hábiles.	-	-	-	100
Porcentaje de informes de aprobación de las Cartas de Servicios emitidos en un plazo máximo de 7 días hábiles.	-	-	-	100
Porcentaje de informes complementarios de las Cartas de Servicios emitidos en un plazo máximo de 3 días hábiles.	-	-	-	100
Compromiso 07.- Realizar la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la ciudad de Madrid, y publicar el Informe General de resultados en un plazo máximo de 45 días hábiles desde la disposición del fichero de resultados.				
Plazo de emisión del informe de resultados de la Encuesta de Calidad de vida y satisfacción con los servicios públicos de la ciudad de Madrid.	-	-	-	45
Compromiso 08.- Realizar las evaluaciones de Planes y Programas, ofreciendo como resultado un Informe de Evaluación que sea valorado de utilidad por los agentes involucrados de forma que la puntuación dada sea mayor o igual a 7,5 en una escala de 0 a 10. Compromiso <u>eliminado</u> Evaluación 2017				
Valoración de la utilidad del informe de evaluación de los planes y programas. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	-	-	-	 0
Compromiso 08.- Difundir, comunicar, hacer el seguimiento y publicar el resultado de las convocatorias a premios y reconocimientos en materia de calidad. La publicación de la convocatoria y de su resultado se hará a través ayre en el plazo de 3 días hábiles desde que el Servicio de Calidad tiene conocimiento de las mismas. Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2017				
Convocatorias publicadas. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Unidades que se presentan. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Plazo de publicación de las convocatorias. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Plazo de publicación de los resultados. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017.	-	-	-	-
Compromiso: 09.- Difundir y comunicar en la web y la intranet municipal: todas las Cartas de Servicios, se publicarán el mismo día de su aprobación o al día siguiente, el Informe anual de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios, antes del 31 de julio, los estudios de percepción ciudadana remitidos al Banco de Estudios en un plazo máximo de 7 días hábiles desde su recepción, los resultados obtenidos en los procesos CAF y EFQM y de las herramientas de calidad, en el plazo máximo de 7 días hábiles desde su finalización.				
Plazo de publicación de las Cartas de Servicios aprobadas en la Web e Intranet Municipales.	-	-	-	3
Plazo de publicación de la Memoria del Observatorio de la Ciudad aprobada.	-	-	-	
Plazo máximo de publicación de los estudios de percepción ciudadana en el Banco de Estudios.	-	-	-	 10
Plazo de publicación de los resultados obtenidos en los procesos CAF y EFQM. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	-	-	-	
Plazo de publicación del informe anual de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios. Estándar 2017: antes del 30 de junio	-	-	-	 19sept
Plazo de publicación del Informe anual de indicadores estratégicos del Plan Estratégico. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Informes trimestrales de seguimiento y evaluación del Plan de Gobierno publicados. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Boletines cuatrimestrales del Observatorio de la Ciudad publicados. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Porcentaje de Cartas de Servicios publicadas en el mismo día o al día siguiente de su aprobación. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017.	-	-	-	-
Compromiso 10.- Programar en el Plan de Formación anual del Ayuntamiento acciones formativas relativas a todos los proyectos de Calidad y Evaluación objeto de esta Carta de Servicios, de manera que la satisfacción global de los alumnos con la formación recibida y con el profesorado sea mayor o igual a 4 en una escala de 1 a 5.				
Acciones formativas en materia de calidad y evaluación programadas.	-	-	-	10
Satisfacción con la formación en calidad y evaluación. Estándar 2017: 4	-	-	-	 3,75

Compromiso / Indicador	2014	2015	2016	2017
Satisfacción con la formación en calidad y evaluación en relación al personal docente. Indicador <u>nuevo</u> Evaluación 2017	-	-	-	-
Compromiso 11.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas 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 100% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 15 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 7 días naturales o menos desde su presentación. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas en un plazo máximo de 7 días naturales desde su presentación. En el caso de las internas, se contestarán en el plazo máximo de 7 días.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de la ciudadanía relativas a los servicios de Calidad y Evaluación.	-	-	-	0
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de la ciudadanía contestadas dentro de los 15 días naturales siguientes a su presentación.	-	-	-	0
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	-	-	-	0
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones <u>internas</u> relativas a los servicios de Calidad y Evaluación.	-	-	-	0
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones <u>internas</u> relativas a los servicios de Calidad y Evaluación contestadas dentro de los 7 días naturales siguientes a su presentación.	-	-	-	0