



El Sistema de Cartas de Servicios en 2011

INDICE

El Sistema de Cartas de Servicios en 2011	1
Cultura	11
Deporte	17
Desarrollo Económico y Tecnológico	30
Educación y Juventud	37
Empleo	40
Medio Ambiente	42
Movilidad y Transportes	49
Relación con la Ciudadanía	52
Salud	64
Seguridad y Emergencias	77
Servicios Sociales	93
Turismo	102
Administración de la Ciudad	108
Anexo	119

Informe 2011 de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid

30 de junio de 2012

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

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

El Informe se estructura en dos partes:

- En su primera parte (**El Sistema de Cartas de Servicios en 2011**), tras una breve descripción del Sistema y de las Cartas de Servicios, se detallan las principales actuaciones desarrolladas a lo largo del año en relación con el Sistema, en todo caso, Cartas aprobadas, Cartas en elaboración, Cartas Evaluadas y resultados de los indicadores de Cartas.
- En su segunda parte (**Cartas de Servicios por Áreas de Acción**) y para cada una de las Cartas aprobadas, se reflejan los cambios derivados de su evaluación anual y recogidos en el Informe Anual de Evaluación correspondiente; en el caso de compromisos e indicadores nuevos, sus primeros datos publicados serán los de 2013; en el caso de compromisos e indicadores eliminados, sus últimos datos publicados serán los de 2012; en el caso de compromisos e indicadores modificados, se recogerá su nueva denominación y se mantendrá la secuencia de sus datos.

El Sistema de Cartas de Servicios en 2011

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

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

El Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid (Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de 4 de diciembre de 2008; en adelante CBPA) es una concreción de esta nueva cultura de

transparencia, por eso en su sección relativa a los principios generales de transparencia de la actividad administrativa hace expresa referencia al **Sistema de Cartas de Servicios**, con el objetivo de disponer de cartas aprobadas en todos los servicios del Ayuntamiento con impacto directo en la ciudadanía o en la Ciudad de Madrid, además de promover la aprobación de cartas en las empresas municipales.

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

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

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

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

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

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

Así, las **Cartas de Servicios** son documentos públicos a través de los cuales el Ayuntamiento de Madrid establece y comunica los servicios que ofrece y las condiciones en que lo hace, los compromisos de prestarlos con unos

determinados estándares de calidad; los derechos de los ciudadanos en relación a estos servicios y las responsabilidades que, como contrapartida, contraen al recibirlos y los sistemas de participación establecidos, con el objetivo de garantizar una mejora continua de los servicios públicos (artículo 3.1 del Acuerdo de Cartas).

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

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

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

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

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

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

Cartas de Servicios aprobadas en 2011

	Carta de Servicios	Fecha de aprobación
1	Actividades Socioculturales de los Distritos	17 de marzo de 2011
2	Servicio de Ayuda a Domicilio	28 de abril de 2011
3	Recogida y Tratamiento de Residuos	5 de mayo de 2011
4	Arbolado Urbano	12 de mayo de 2011
5	Actividades Sanitarias para la Prevención y Protección de la Salud en el Trabajo	19 de mayo de 2011
6	Salud Ambiental en Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda	7 de julio de 2011

Cartas en elaboración en 2011

1	Samur Social
2	Agencia de Gestión de Licencias de Actividades
3	Sugerencias y Reclamaciones
4	Parques y Jardines
5	Actividades de Sensibilización y Educación Ambiental
6	Carta de Servicios del Agua

Total Cartas de Servicios aprobadas por Áreas de Acción hasta 2011

Áreas de Acción	CS aprobadas	CS en elaboración o previstas
1. Cohesión Social	-	-
2. Cultura	2	-
3. Deportes	4	-
4. Desarrollo Económico y Tecnológico	1	1
5. Educación y Juventud	1	-
6. Empleo	1	-
7. Espacios Públicos	-	-
8. Infraestructuras	-	-

9. Internacionalización	-	-
10. Medio Ambiente	3	2
11. Movilidad y Transportes	1	-
12. Relación con la Ciudadanía	4	2
13. Salud	6	1
14. Seguridad y Emergencias	5	-
15. Servicios Sociales	4	2
16. Turismo	3	-
17. Urbanismo	-	-
18. Vivienda	-	-
19. Administración de la Ciudad	4	1
	39	9

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

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

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

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

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

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

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

La DGCyAC promueve que las Cartas de Servicios se evalúen en el primer trimestre del año: cerrado el año natural, se recopilan los datos anuales de todos los indicadores y se cargan por cada una de las unidades responsables en la aplicación Observatorio de la Ciudad, tras lo cual se procede a evaluar el contenido de las Cartas aprobadas con anterioridad al 30 de junio del año anterior. Finalizado el año 2011 y sobre la base de los resultados de ese año, se evalúan las siguientes Cartas:

Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2006		
	Aprobación	Evaluación 2011
1. SAMUR-Protección Civil	18-05-2006	29-03-2012
2. Teléfono 010 Línea Madrid	8-05-2006	28-03-2012
3. Oficina del Defensor del Contribuyente	18-05-2006	13-06-2012
4. Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud	1-06-2006	12-03-2012
5. Bomberos	13-07-2006	15-03-2012
6. Fomento del Asociacionismo	20-07-2006	30-03-2012
7. Servicios Deportivos	20-07-2006	30-03-2012
8. Atención al Menor de Policía Municipal	28-09-2006	28-03-2012
9. Clases y Escuelas Deportivas	26-10-2006	30-03-2012
10. Actividades de Competición Deportiva	26-10-2006	30-03-2012
11. Medicina Deportiva	26-10-2006	30-03-2012
Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2007		
	Aprobación	Evaluación 2011
12. Atención Integral al Contribuyente	4-01-2007	(*)
13. Instituto de Adicciones	8-02-2007	14-03-2012
14. Atención e Información Turística	26-04-2007	(*)
15. Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid	24-05-2007	29-03-2012
16. Agentes de Movilidad	29-11-2007	12-03-2012

Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2008		
	Aprobación	Evaluación 2011
17. Oficina Municipal de Información al Consumidor	05-06-2008	30-03-2012
18. Atención a la Ciudadanía de la Policía Municipal de Madrid	18-06-2008	30-03-2012
19. Servicio de Teleasistencia Domiciliaria	10-07-2008	21-02-2012
20. Padrón de Habitantes	26-12-2008	12-06-2012
21. Información Estadística	26-12-2008	12-06-2012
Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2009		
	Aprobación	Evaluación 2011
22. Agencia para el Empleo	22-01-2009	01-06-2012
23. Red de Bibliotecas Municipales	16-04-2009	18-04-2012
24. Salud Pública en materia de Protección Animal	30-04-2009	27-04-2012
25. Secretaría General Técnica de Seguridad y Movilidad	2-07-2009	Nuevo ámbito (1)
26. Atención al Turista Extranjero	22-10-2009	(*)
27. Programa de visitas guiadas Descubre Madrid	22-10-2009	(*)
28. Calidad del Aire	17-12-2009	31-03-2012
Evaluación de Cartas de Servicios aprobadas en 2010		
	Aprobación	Evaluación 2011
29. Centros de Día	08-04-2010	16-03-2012
30. Red Municipal de Información Juvenil	29-04-2010	27-03-2012
31. Centros de Servicios Sociales	15-07-2010	10-04-2012
32. Brotes y Alertas Alimentarias en Salud Pública	22-07-2010	24-04-2012
33. Portal Web Municipal Línea Madrid	09-09-2010	11-04-2012
Evaluación de Cartas de Servicios aprobadas en 2011		
	Aprobación	Evaluación 2011
34. Actividades Socioculturales	17-03-2011	Postpuesta (2)
35. Servicio de Ayuda a Domicilio	28-04-2011	21-02-2012
36. Recogida y Tratamiento de Residuos	05-05-2011	(3)

37. Arbolado Urbano	12-05-2011	30-03-2012
38. Actividades Sanitarias para la Prevención y Protección de la Salud en el Trabajo	19 -05-2011	18-04-2012

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

(1) La CS de la SGT de Seguridad y Movilidad no se evalúa debido a las nuevas competencias del Área de Gobierno

(2) La CS de Actividades Socioculturales de los Distritos pospone su evaluación hasta la aprobación del Plan Estratégico de Cultura

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

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

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

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

Indicadores del Sistema de Cartas de Servicios						
	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Cartas de Servicios aprobadas (Indicador SIGE)	11	16	21	28	33	39
Compromisos de calidad de las Cartas de Servicios (Indicador SIGE)	126	179	202	355	381	440
Grado de cumplimiento de los compromisos recogidos en las Cartas de Servicios (Indicador POG) Meta: 90	-	93,85	92,30	93	94	(*)

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

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

divulgativas que estime más convenientes y eficaces. 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 se integra en la **página del Observatorio**.



The screenshot shows the website 'observatorio de la ciudad' with a navigation menu including 'INICIO', 'EL AYUNTAMIENTO', and 'TRÁMITES'. A search bar is visible with the text 'Búsqueda en Munimadrid:'. The main content area is divided into several sections:

- Sistema de Gestión Estratégica:** El Sistema de Gestión Estratégica recoge información de la estrategia definida por el Gobierno de la Ciudad para lograr el modelo de ciudad al que se aspira.
 - > Ciudad con calidad de vida
 - > Ciudad socialmente integrada
 - > Ciudad internacional
 - > Ciudad bien administrada
- Sistema de Gestión Operativa: Programa Operativo Gobierno:** El Sistema de Gestión Operativa recoge información relativa al Programa Operativo de Gobierno como instrumento de planificación, seguimiento y evaluación de los objetivos operativos que se fija el Gobierno de la Ciudad para un determinado mandato y de los proyectos y acciones que se deben llevar a cabo para conseguir tales objetivos.
- Sistema de Cartas de Servicios:** El Sistema de Cartas de Servicios recoge información relativa a los compromisos establecidos en las Cartas de Servicios para los que se han definido indicadores que permiten evaluar su grado de cumplimiento.
- Sistema de Percepción Ciudadana:** El Sistema de Percepción Ciudadana recoge información relativa a las necesidades, preocupaciones e intereses de los ciudadanos y a su satisfacción con los servicios que les presta el Ayuntamiento.

On the right side, there is a section for 'Información relacionada' with links to documents like 'Modernización 2003-2007 (6 Mbytes pdf)' and 'Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid (5 Mbytes pdf)'. There are also icons for 'imprimir' and 'enviar por correo esta página'.

Por último destacar en relación con el Sistema de Cartas que todos los años se realiza una Jornada de Cartas de Servicios. El 25 de noviembre de 2011 se organiza la **IV Jornada de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid**, jornada de intercambio de experiencias en esta materia que cada año pretende hacer un balance del camino recorrido en este Proyecto, intercambiar experiencias y compartir el interés común por alcanzar niveles cada vez mayores de calidad y de excelencia en la atención a los ciudadanos de Madrid. En esta Jornada participaron por primera vez responsables de Cartas de Servicios de otras Administraciones Públicas: la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) y el Ayuntamiento de Alcobendas, con el fin de conocer de primera mano sus experiencias en este ámbito.

Cartas de Servicios por Áreas de Acción

Áreas de Acción	CS aprobadas	Áreas de Acción	CS aprobadas
Cultura	2	Relación con la Ciudadanía	4
Deportes	4	Salud	6
Desarrollo Económico y Tecnológico	1	Seguridad y Emergencias	5
Educación y Juventud	1	Servicios Sociales	4
Empleo	1	Turismo	3
Medio Ambiente	3	Administración de la Ciudad	4
Movilidad y Transportes	1	TOTAL	39

Cultura

En el ámbito de este Área de Acción “Cultura” se han aprobado por la Junta de Gobierno dos Cartas de Servicios: la **Carta de Servicios de la Red de Bibliotecas Municipales**, aprobada en abril de 2009 y evaluada por última vez el 18 de abril de 2012, y la **Carta de Servicios de Actividades Socioculturales** aprobada el 17 de marzo de 2011.

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

Fecha Aprobación: 16 de abril de 2009
Fecha Evaluación 2011: 18 de abril de 2012

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

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

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

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

Compromiso / Indicador	2008	2009	2010	2011
Compromiso 01.- Disponer de instalaciones adecuadas al servicio que se presta, sin barreras arquitectónicas y con un equipamiento apropiado, moderno y funcional. El nivel de satisfacción debe alcanzar una puntuación media de 7, en una escala del 0 al 10.				
Porcentaje de instalaciones de las Bibliotecas Públicas Municipales que cumplen los requisitos	-	90	100	100
Valoración media de la satisfacción con las instalaciones de las Bibliotecas Públicas Municipales	-	7,43	7,20	7,42
Compromiso 02.- Atender de forma personalizada con atención y respeto, utilizando un lenguaje claro y comprensible. El porcentaje de personas satisfechas con el trato será superior al 80%.				
Valoración de la satisfacción de los usuarios/-as con las instalaciones de la Red de Bibliotecas. Indicador nuevo Evaluación 2011	-	-	-	-

Compromiso / Indicador	2008	2009	2010	2011
Quejas y reclamaciones relativas al trato recibido en las Bibliotecas Públicas Municipales	-	0	0	0
Compromiso 03.- Ofrecer instalaciones, mobiliario, materiales, fondos y publicaciones en todas las bibliotecas, adaptadas a los distintos grupos de edad de la población, contando con un área infantil/juvenil, y otra para personas adultas. El fondo existente en toda la red será como mínimo de 1 millón de volúmenes. Nueva redacción Evaluación 2011				
Centros (Bibliotecas Públicas Municipales) que cuentan con separación de espacios infantil-adultos Indicador nuevo Evaluación 2011	-	-	-	-
Fondos existentes en toda la red Indicador nuevo Evaluación 2011	-	-	-	-
Compromiso 04.- Resolver al menos el 70% de las consultas de carácter general y las de carácter bibliográfico de forma inmediata, de forma que la valoración media de los usuarios con las respuestas recibidas sea de 7 en una escala de 0 a 10 y que el número anual de quejas y reclamaciones sobre este servicio sea inferior a 100.				
Valoración de los usuarios del Servicio de Información general y bibliográfica Indicador nuevo Evaluación 2011	-	-	-	-
Sugerencias y reclamaciones con el Servicio de Información general y bibliográfica	-	0	0	0
Compromiso 05.- El tiempo medio de espera en todas las Bibliotecas Públicas Municipales, para acceder al servicio de préstamo no superará los 10 minutos. La valoración media de los usuarios en relación al tiempo de espera para ser atendidos será de 8 en una escala de 0 a 10.				
Valoración media de los usuarios en relación al tiempo de espera para ser atendidos en una escala de 0 a 10 Indicador nuevo Evaluación 2011	-	-	-	-
Tiempo medio de espera en todas las Bibliotecas Públicas Municipales	-	0,50	0,39	0,36
Compromiso 06.- Mantener la colección de documentos y fondos bibliográficos actualizados, renovándolos anualmente en al menos un 5%.				
Porcentaje de fondos nuevos adquiridos por las Bibliotecas Públicas Municipales en el año	-	D.N.C.	D.N.C.	6,46
Compromiso 07.- Mantener una colección actualizada de prensa y revistas de no menos de 35 títulos por biblioteca, garantizando la continuidad en el servicio.				
Suscripciones anuales por Biblioteca Pública Municipal	-	85,66	45	85
Compromiso 08.- Renovar anualmente en al menos un 5% el fondo bibliográfico del servicio de extensión bibliotecaria.				
Porcentaje de fondos renovados anualmente del servicio de extensión bibliotecaria de las Bibliotecas Públicas Municipales	-	8,68	12,90	 4,25
Compromiso 09.- Mantener actualizada la información general y de interés, en la Web de Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid.				
Población usuaria satisfecha con la web de Bibliotecas Públicas Indicador eliminado Evaluación 2011	-	100	62,90	-
Sugerencias y reclamaciones relativas a la web de Bibliotecas Públicas Indicador eliminado Evaluación 2011	-	0	0	-
Actualizaciones anuales de la página web de bibliotecas públicas municipales. Indicador nuevo Evaluación 2011	-	-	-	48

Compromiso / Indicador	2008	2009	2010	2011
Compromiso 10.- Programar anualmente, de forma continua más de 350 actividades de difusión y animación a la lectura, y de formación a los usuarios/-as, dirigidas a los distintos grupos de edad.				
Actividades realizadas anualmente en las Bibliotecas Públicas Municipales.	D.N.C.	1.989	2.370	2.377
Compromiso 11.- Ofrecer un servicio continuado de conexión wifi en toda la Red de Bibliotecas. Compromiso nuevo Evaluación 2011				
Bibliotecas con conexión WIFI Indicador nuevo Evaluación 2011	-	-	-	-
Compromiso 12.- Ofrecer de forma continuada un servicio de consulta de disponibilidad de documentos a través de Internet (Catálogo Web-OPAC), accesible desde cualquier terminal de ordenador durante los 365 días del año. Compromiso nuevo Evaluación 2011				
Consultas anuales en el Web Opac de las Bibliotecas Públicas Municipales Indicador nuevo Evaluación 2011	-	-	-	-
Días con disponibilidad del servicio de consulta Indicador nuevo Evaluación 2011	-	-	-	-
Compromiso 13.- Disponer diariamente en el momento de apertura de las bibliotecas de al menos seis títulos de prensa diaria en cada centro. Compromiso nuevo Evaluación 2011				
Suscripciones a diarios y prensa diaria en toda la red dividido entre el número total de bibliotecas abiertas Indicador nuevo Evaluación 2011	-	-	-	-
Incidencias del servicio de Bibliotecas. Indicador nuevo Evaluación 2011	-	-	-	-
Compromiso 14.- Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados por las Bibliotecas Públicas Municipales, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio.				
Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por las Bibliotecas Públicas Municipales	D.N.C.	95	336	498
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas en 15 días o menos por las Bibliotecas Públicas Municipales	D.N.C.	55	60	40 Estándar: 60%
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas entre 16 días y 3 meses por Bibliotecas Públicas Municipales	D.N.C.	45	40	60

Carta de Servicios de Actividades Socioculturales de los Distritos

Fecha Aprobación: 17 de marzo de 2011

Evaluación 2011: pospuesta hasta la redacción definitiva del *Plan Estratégico de Cultura*

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

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

La Carta de Servicios de Actividades Socioculturales de los Distritos, pretende delimitar las actividades culturales y socioculturales que se prestan por los Distritos y definir las responsabilidades y compromisos que permitan evaluar la calidad de la gestión municipal estableciendo un sistema de indicadores que conduzcan a que se realicen en el marco de unos estándares de calidad.

La elaboración de la Carta se llevó a cabo por los servicios adscritos a la desaparecida Dirección General de Coordinación Territorial, en el marco de las competencias que dicha Dirección General tenía atribuidas en relación con la coordinación técnica de Distritos. Tras la reorganización de los servicios municipales que ha llevado a cabo el actual equipo de gobierno, la responsabilidad sobre la Carta de Servicios ha recaído, por razón de la materia, en la Dirección General de Planeamiento y Evaluación Cultural.

Esta Dirección General tiene atribuida, entre otras tareas y competencias, la redacción del **Plan de Estratégico de Cultura del Ayuntamiento de Madrid**, en proceso de elaboración, y en el que ocupará un papel importante la nueva configuración de la actividad cultural de proximidad que se lleva a cabo a través de los Distritos y, especialmente, a través de sus equipamientos. Como se indica en el documento **“Hacia el Plan de Estratégico de Cultura del Ayuntamiento de Madrid 2012-2015”** es preciso “repensar la cultura de proximidad, entendiendo por esta la que se lleva a cabo en el entorno de los barrios y los distritos..... analizar la realidad actual y estudiar las alternativas para cambiar el escenario de nuestro entorno más cercano, es uno de los grandes retos de los centros culturales que deben ser instituciones proactivas que participen en proyectos de mejora social”. De acuerdo con lo anterior, se ha considera conveniente suspender el proceso de evaluación de la Carta hasta que finalice la redacción del Plan Estratégico de Cultura, prevista para el mes de abril de 2013, a fin de disponer de los criterios actualizados necesarios acometer dicha evaluación.

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

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

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

Compromiso / Indicador	2008	2009	2010	2011
Compromiso 01.- Disponer de instalaciones adecuadas al servicio que se presta, sin barreras arquitectónicas. El nivel de satisfacción de los/as usuarios/as con las instalaciones debe alcanzar una puntuación igual o superior a 7, en una escala de 0 al 10.				
Valoración media de la satisfacción de los/as usuarios/as con las instalaciones de los equipamientos socioculturales	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 02.- Se dispondrá de unos medios materiales para la realización de actividades, actualizados y renovados con frecuencia. La valoración de la satisfacción de los/as usuarios/as con el material debe alcanzar una puntuación igual o superior a 7 puntos, en una escala de 0 a 10.				
Valoración media de la satisfacción de los/as usuarios/as con el estado/calidad del material	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 03.- La oferta de actividades se adaptará a las necesidades de la población del distrito; para alcanzar la máxima cobertura posible todos los años se realizará una encuesta, preguntando las preferencias y necesidades. La programación recogerá los resultados de dicha encuesta y después de la realización de las actividades se valorará la satisfacción de los/as usuarios/as con la programación. La valoración de la misma será igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10 en la encuesta de satisfacción.				

Compromiso / Indicador	2008	2009	2010	2011
Valoración media de la satisfacción de la ciudadanía con la programación sociocultural	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 04.- Todos los años se realizarán por lo menos un 5% de actividades nuevas, adaptadas a las necesidades de la población del distrito, ya sea incrementando o bien sustituyendo alguna de las actividades existentes.				
Porcentaje de nuevas actividades	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 05.- Se mantendrá la programación de cursos y talleres publicada anualmente, respetando calendarios y horarios, de forma que el 90% de los/as usuarios/as esté satisfecho.				
Porcentaje de usuarios/as satisfechos con el mantenimiento de la programación	-	-	-	D.N.C.
Porcentaje de cursos y talleres programados que se han mantenido y que no han sufrido modificaciones o suspensiones de horario o contenidos	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 06.- Los cursos y talleres se impartirán por personal cualificado y profesional que cumplirá los objetivos marcados para las distintas materias programadas. La valoración media de la satisfacción de los/as usuarios/as con la preparación del personal será igual o superior a 7 puntos en una escala de 0 a 10.				
Valoración media de la satisfacción con la preparación del personal.	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 07.- Se resolverán las peticiones de información e incidencias por parte del personal de los Centros proporcionando un trato amable y cortés, de forma que la valoración media de los/as usuarios/as sea igual o superior a 7 en una escala del 0 al 10.				
Valoración media de la satisfacción de los/as usuarios/as con el trato recibido por parte del personal de los Centros.	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 08.- Se informará sobre las actividades socioculturales (programación, fechas, horarios y lugares de celebración, etc.) a través de, al menos, 4 medios diferentes. Asimismo, toda la información estará disponible en la página web madrid.es. La satisfacción de los/as usuarios/as con la difusión de las actividades ha de ser igual o superior a 7 puntos, en una escala de 0 a 10.				
Valoración media de la satisfacción de los/as usuarios/as con la difusión de la información.	-	-	-	D.N.C.
Medios por los que se difunde la información	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 09.- Se prestarán las diversas actividades socioculturales con amplios horarios y adaptados a las necesidades de los/as usuarios/as: Centros Culturales y Socioculturales abiertos una media de 10 hrs. diarias, incluidos los fines de semana. La satisfacción de la ciudadanía con los horarios será igual o superior a 7 puntos en una escala de 0 a 10.				
Media diaria de horas de apertura.	-	-	-	D.N.C.
Fines de semana en los que se celebran actividades al año.	-	-	-	D.N.C.
Valoración media de la satisfacción de los/as usuarios/as con los horarios de los Centros.	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 10.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del servicio. El 40 % de las sugerencias y reclamaciones tramitadas se contestarán en 15 días o menos. El 60 % de las sugerencias y reclamaciones tramitadas se contestarán en menos de 2 meses. En ningún caso el plazo de contestación podrá ser superior a 3 meses.				

Compromiso / Indicador	2008	2009	2010	2011
Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por actividades socioculturales.	-	-	-	D.N.C.
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas en 15 días o menos.	-	-	-	D.N.C.
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas entre 16 días y 3 meses.	-	-	-	D.N.C.

Deporte

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

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

Carta de Servicios de los Servicios Deportivos

Fecha Aprobación: 20 de julio de 2006

Fecha Evaluación 2011: 30 de marzo de 2012

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

La **Carta de Servicios de los Servicios Deportivos del Ayuntamiento de Madrid** se aprobó por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 18 de mayo de 2006, fue evaluada por primera vez en diciembre de 2007 y por última el 30 de marzo de 2012; el texto actual corresponde a esta última evaluación. Con ella la Dirección General de Deportes y los Distritos manifiestan nuevamente su compromiso con la calidad y la mejora continua de sus servicios.

Los compromisos de calidad aprobados y sus indicadores asociados son:

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

	2008	2009	2010	2011
Compromiso 01.- Se adecuará la red de Instalaciones Deportivas Municipales existentes (558 instalaciones y 1.912 unidades deportivas) de modo que se disponga de una superficie deportiva media por habitante superior a un metro cuadrado.				
Instalaciones Deportivas Municipales puestas a disposición de la ciudadanía. GENERAL	-	502	559	558
Instalaciones Deportivas Municipales puestas a disposición de la ciudadanía. (Centros Deportivos municipales)	-	67	67	67
Instalaciones Deportivas Municipales puestas a disposición de la ciudadanía. (Instalaciones Deportivas de acceso libre)	-	351	397	395

	2008	2009	2010	2011
Instalaciones Deportivas Municipales puestas a disposición de la ciudadanía. (Instalaciones Deportivas de acceso controlado)	-	84	95	96
Superficie deportiva puesta a disposición de los ciudadanos.	-	-	3.672.312	3.671.516
Unidades deportivas puestas a disposición de los ciudadanos.	-	-	1.913	1.912

Compromiso 02.- Se mejorarán anualmente las instalaciones deportivas existentes y sus equipamientos, de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con los Centros Deportivos y sus equipamientos sea superior a 7,3 puntos en una escala de 1 a 10.

Presupuesto anual de inversión destinado a Deportes en cada Distrito.	-	-	-	9.437.585
Valoración media de la satisfacción con los Centros Deportivos y sus equipamientos.	-	-	7,55	7,43

Compromiso 03.- Se prestarán los servicios deportivos municipales con amplios horarios y adaptados a las necesidades de los usuarios de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios sea superior a 7 puntos en una escala de 1 a 10: Centros Deportivos abiertos una media de 12 horas diarias; clases y escuelas deportivas infantiles fuera del horario escolar (2 horas diarias); clases de mayores (2 clases diarias); torneos y competiciones organizados los fines de semana de la temporada deportiva (40 fines de semana); servicios de medicina deportiva durante una media de 4 horas diarias, en los Centros Deportivos que disponen de este Servicio.

Clases infantiles organizadas fuera del horario escolar en los Centros Deportivos Municipales.	1.972	2.377	2.831	2.703
Clases para mayores programadas en los Centros Deportivos Municipales.	459	595	472	456
Fines de semana en los que se celebran torneos o actividades de promoción deportiva.	42	42	42	42
Horas de atención médico-deportiva en los Centros Deportivos Municipales.	8	8	4	4
Horas diarias de apertura a los ciudadanos de los Centros Deportivos Municipales.	13	13	13	13
Valoración media de la satisfacción con los horarios de los Centros Deportivos.	-	-	7,15	7,08

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

Cursos o acciones formativas programados para todo el personal de los Centros Deportivos Municipales. GENERAL		42	42	31
Cursos o acciones formativas programados para todo el personal de los Centros Deportivos Municipales. (Personal sanitario)	50	6	D.N.C.	5
Cursos o acciones formativas programados para todo el personal de los Centros Deportivos Municipales. (Personal técnico deportivo)	54	20	D.N.C.	21
Cursos o acciones formativas programados para todo el personal de los Centros Deportivos Municipales. (Acciones formativas de actualización y reciclaje)	0	16	D.N.C.	5
Porcentaje de cursos impartidos sobre el total de los programados para todo el personal (Plan de Formación Específica).	-	-	-	63,56
Porcentaje de Médicos y ATS formados en los Centros Deportivos. Cambia a porcentaje en Evaluación 2011	-	-	-	80

		2008	2009	2010	2011
Técnicos Deportivos formados en los Centros Deportivos.		-	579	475	324
Valoración media de la satisfacción con la atención y disposición del personal de los Centros Deportivos.		-	-	7,29	7,41
Compromiso 05.- Se adaptará la oferta de servicios deportivos municipales, de modo que llegue a los distintos grupos de población (preinfantil, infantil, juvenil, adultos, mayores y personas con discapacidad) y la valoración media de la satisfacción de los usuarios con la oferta de actividades de los Centros Deportivos sea superior a 7,15 puntos en una escala de 1 a 10: clases y escuelas, actividades para personas con discapacidad, actividades de ocio saludable, campeonatos escolares, servicios de medicina-deportiva, Jornadas de personas mayores, etc.					
Actividades de promoción deportivo recreativas ofertadas , organizadas por la Dirección General de Deportes.	General	37	30	28	25
Actividades de promoción deportivo recreativas ofertadas , organizadas por la Dirección General de Deportes, por grupo de edad.	Infantil	9	11	10	8
	Jóvenes	10	7	6	6
	Adultos	10	7	7	7
	Mayores	8	5	5	4
Actividades deportivas ofertadas para personas con discapacidad .		7	11	7	9
Plazas ofertadas en clases y escuelas deportivas.	General	120.173	135.915	162.427	122.301
Plazas ofertadas en clases y escuelas deportivas, por grupo de edad.	Infantil	48.041	52.372	63.662	37.257
	Jóvenes	2.124	3.696	3.414	4.584
	Adultos	61.867	69.545	74.476	62.289
	Mayores	8.141	10.302	10.816	10.208
	Preinfantil	D.N.C.	D.N.C.	9.636	7.081
Plazas ofertadas en clases y escuelas deportivas, por grupo de edad. (personas con discapacidad (datos englobados en total edades))		D.N.C.	D.N.C.	423	882
Participantes en torneos y competiciones deportivas.	General	132.305	160.590	174.002	176.426
Participantes en torneos y competiciones deportivas por grupo de edad.	Infantil	43.912	14.257	15.583	14.854
	Juvenil	11.616	8.859	9.319	9.191
	Senior	76.777	84.557	87.277	89.622
	Veteranos	0	461	1.133	0
	Benjamín	D.N.C.	19.972	24.283	27.095

		2008	2009	2010	2011
	Alevín	D.N.C.	22.523	26.490	26.365
	Cadete	D.N.C.	9.961	9.917	9.299
Plazas ocupadas en actividades deportivas para personas con discapacidad .		D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	446
Plazas ocupadas en las clases y escuelas deportivas.	General	90.043	106.847	129.929	93.967
Plazas ocupadas en las clases y escuelas deportivas por grupo de edad.	Infantil	39.161	44.624	55.046	29.119
	Jóvenes	1.147	2.254	2.048	2.029
	Adultos	43.260	51.709	55.108	47.240
	Mayores	6.465	8.260	8.894	8.419
	Preinfantiles	D.N.C.	D.N.C.	8.833	6.714
Plazas ocupadas en las clases y escuelas deportivas por grupo de edad. (Personas con discapacidad -datos englobados en el total de edades-)		D.N.C.	D.N.C.	314	446
Servicios de Medicina Deportiva prestados.	General	16.005	16.438	24.285	21.412
Servicios de Medicina Deportiva prestados por grupos de edad.	Infantil	1.007	1.230	1.625	1.077
	Jóvenes	333	359	498	289
	Adultos	12.733	12.873	19.156	18.166
	Mayores	1.862	1.976	3.066	1.880
Valoración media de la satisfacción con la oferta de actividades de los Centros Deportivos.		D.N.C.	D.N.C.	7,25	7,08
Compromiso 06.- Se informará sobre los servicios deportivos municipales (horarios, lugares, programación de actividades, fechas de celebración, etc.), a través de al menos 6 medios diferentes (folletos, carteles, prensa, radio, madrid.es, Teléfono 010, atención presencial, tableros de anuncios, etc.).					
Acciones de comunicación promocionales de los Servicios Deportivos en madrid.es y/o otros canales de información que sean de interés.		-	-	-	11
Medios a través de los cuales se informa al ciudadano de los Servicios Deportivos Municipales.		8	8	8	6
Suscripciones al Boletín electrónico de Deportes.		-	-	-	1.468
Compromiso 07.- Se fomentará la integración de buenas prácticas medioambientales y de sostenibilidad en la organización y gestión de eventos deportivos; la promoción de valores y buenas prácticas medioambientales entre los usuarios, empleados y entidades deportivas; y la integración de criterios medioambientales en el diseño y construcción de nuevas instalaciones deportivas.					

	2008	2009	2010	2011
Cursos o acciones informativas impartidas para la promoción de valores y buenas prácticas medioambientales en el ámbito deportivo.	-	25	18	D.N.C.
Eventos deportivos en los que se han realizado acciones de buenas prácticas medioambientales y de sostenibilidad.	-	4	19	D.N.C.
Instalaciones Deportivas en las que se dispone de sistemas con energías alternativas.	-	12	18	18
Porcentaje de pliegos de condiciones en los que se han incluido criterios medioambientales en la construcción o gestión de Instalaciones deportivas.	-	-	-	100

Compromiso 08.- Se controlará el uso de las energías tradicionales en todos los Centros Deportivos Municipales.

Consumo de agua en los Centros Deportivos Municipales.	-	1.310.403	D.N.C.	1.584.287
Consumo de electricidad en los Centros Deportivos Municipales.	-	18.711.444	D.N.C.	15.588.556
Consumo de gas en los Centros Deportivos Municipales.	-	29.966.634	D.N.C.	38.267.729
Consumo de gasóleo en los Centros Deportivos Municipales.	-	2.781.309	D.N.C.	1.848.016

Compromiso 09.- Se prestarán unos servicios deportivos de calidad de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios sea superior a 7,5 en una escala de 1 a 10; a tal efecto anualmente se realizarán encuestas de satisfacción a los usuarios (como mínimo cuatro encuestas anuales).

Encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios a lo largo del año. Estándar 2011: 3	-	-	-	3
Valoración media de la satisfacción de los usuarios con los Servicios Deportivos. Estándar 2011:7,2	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	7,43

Compromiso 10.- Las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los Servicios Deportivos se tramitarán y contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del Servicio. El 50% de las sugerencias y reclamaciones tramitadas se contestarán en menos de 15 días.

Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas en relación al número total de usos deportivos.	2.716	4.055	3.868	3.856
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los Servicios Deportivos contestadas en 15 días o menos en relación con el total de sugerencias y reclamaciones.	31,97	39,10	D.N.C.	 38,70
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los Servicios Deportivos contestadas entre 16 días y 3 meses en relación con el total de Sugerencias y reclamaciones.	59,75	50,10	D.N.C.	53,80

Carta de Servicios de Clases y Escuelas Deportivas

Fecha Aprobación: 26 de octubre de 2006
 Fecha Evaluación 2011: 30 de marzo de 2012

El servicio de clases y escuelas para la práctica de la actividad física y el aprendizaje y perfeccionamiento del deporte, comporta los siguientes servicios: planificación (análisis, diseño, programación, desarrollo y valoración) de las

clases y escuelas para toda la temporada; información sobre las clases y escuelas ofertadas, realización de las pruebas de nivel, en su caso, e inscripción; impartición de las clases conforme a la planificación realizada; mantenimiento de instalaciones y dotación del material deportivo necesario para el adecuado desarrollo de la actividad; y planificación y organización de la formación continua del personal docente.

La Carta de Servicios de Clases y Escuelas Deportivas, fue aprobada en la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 26 de octubre de 2006, fue evaluada por primera vez en diciembre de 2007 y por última el 30 de marzo de 2012.

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

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

		2008	2009	2010	2011
Compromiso 01.- La oferta de Clases y Escuelas Deportivas se adaptará para alcanzar la máxima cobertura posible, procurando un equilibrio entre los grupos de edad (preinfantil, infantil, juvenil, adultos y mayores), de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con el contenido técnico y la variedad y amenidad de las clases sea superior a 7,3 puntos en una escala de 1 a 10.					
Índice de ocupación de Clases y Escuelas Deportivas.		74,87	78,61	80,20	77,02
Índice de ocupación de Clases y Escuelas Deportivas por grupos de edad.	Infantil	81,52	85,21	86,46	78,16
	Jóvenes	54	60,98	60	44,26
	Adultos	69,92	74,35	74	75,84
	Mayores	79,41	80,18	82,23	82,47
	Discapacitados	59,53	76	74,23	50,57
	Preinfanti	D.N.C.	D.N.C.	91,66	94,82
Plazas ofertadas en Clases y Escuelas Deportivas.		D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	122.301
Plazas ofertadas en Clases y Escuelas Deportivas por grupos de edad (preinfantil, infantil, jóvenes, adultos y mayores).	Preinfantil	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	7.081
	Infantil	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	37.257
	Jóvenes	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	4.584
	Adultos	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	62.289
	Mayores	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	10.208

	2008	2009	2010	2011
Valoración media de la satisfacción con el contenido técnico de las clases del servicio de Clases y Escuelas Deportivas.	D.N.C.	D.N.C.	7,74	7,45
Valoración media de la satisfacción con la variedad y amenidad de las clases del servicio de Clases y Escuelas Deportivas.	D.N.C.	D.N.C.	7,61	7,38
Compromiso 02.- Se ofrecerán clases y escuelas deportivas específicas para personas con discapacidad en 7 modalidades deportivas.				
Modalidades deportivas con clases específicas para personas con discapacidad	-	-	-	9
Plazas ocupadas por personas con discapacidad en clases y escuelas deportivas distintas a las acuáticas.	-	-	-	87
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.	117	138	103	144
Compromiso 04.- Se dispondrá de material didáctico-deportivo suficiente y actualizado de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con el material deportivo superará los 6,5 puntos en una escala de 1 a 10.				
Valoración media de la satisfacción con el estado del material deportivo del servicio de Clases y Escuelas Deportivas.	-	-	6,58	6,73
Valoración media de la satisfacción con la cantidad de material deportivo del servicio de Clases y Escuelas Deportivas.	-	-	6,82	6,76
Compromiso 05.- El número de alumnos por Clase o Escuela Deportiva dependerá de la modalidad deportiva correspondiente, grupo de edad, nivel y espacio donde se imparte, respetando los ratios establecidos por la Dirección General de Deportes por lo menos en el 80% de los casos; de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con el número de personas que componen los grupos superará los 7,2 puntos en una escala de 1 a 10.				
Porcentaje de Clases y Escuelas Deportivas que cumplen los ratios sobre el número de alumnos establecido por la Dirección General de Deportes. (Centro (NO HAY CDM))	22	7,58	8,90	94,30
Valoración media de la satisfacción con el número de personas que componen los grupos del servicio de Clases y Escuelas Deportivas.	D.N.C.	D.N.C.	7,39	7,19
Compromiso 06.- Todas las vacantes existentes sobre plazas ofertadas en Clases y Escuelas de los Centros Deportivos Municipales, se publicarán mensualmente en el Centro entre el 25 y el último día hábil de cada mes, al objeto de que los interesados puedan realizar la inscripción antes del primer día de clase del mes siguiente, de acuerdo con el procedimiento de inscripción establecido.				
Plazas vacantes puestas a disposición de los ciudadanos.	30.285	29.068	32.075	28.334
Plazas vacantes puestas a disposición de los ciudadanos por grupos de población en Clases y Escuelas Deportivas. (INFANTIL)	8.880	7.748	8.616	8.138
Plazas vacantes puestas a disposición de los ciudadanos por grupos de población en Clases y Escuelas Deportivas. (JOVENES)	977	1.442	1.366	2.555
Plazas vacantes puestas a disposición de los ciudadanos por grupos de población en Clases y Escuelas Deportivas. (ADULTOS)	18.607	17.836	19.368	15.049
Plazas vacantes puestas a disposición de los ciudadanos por grupos de población en Clases y Escuelas Deportivas. (MAYORES)	1.676	2.024	1.922	1.789

	2008	2009	2010	2011
Plazas vacantes puestas a disposición de los ciudadanos por grupos de población en Clases y Escuelas Deportivas. (Preinfantil)	D.N.C.	D.N.C.	803	367
Plazas vacantes puestas a disposición de los ciudadanos por grupos de población en Clases y Escuelas Deportivas. (Personas con discapacidad (DATOS ENGLOBALADOS EN CATEGORIAS))	155	17	0	436

Compromiso 07.- Las Clases y Escuelas Deportivas tendrán una duración de 30, 45 ó 60 minutos dependiendo de la modalidad deportiva correspondiente, grupo de edad y nivel; empezarán y terminarán puntualmente. Si una clase tuviera que ser suspendida por causas imputables a la Instalación Deportiva, se ofrecerá al usuario algún tipo de contrapartida (recuperación de la clase en otro momento, disfrute de una clase o servicio alternativo, devolución del importe proporcional si procede), de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con la duración de las clases y escuelas deportivas y con su puntualidad superará los 8 puntos en una escala de 1 a 10.

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

Compromiso 08.- Las Clases y Escuelas Deportivas se impartirán por un profesorado cualificado y profesional que proporcionará un trato amable y cortés, motivará y estimulará a los alumnos y cumplirá los objetivos marcados para las distintas actividades formativas impartidas; de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con el profesorado de los Centros Deportivos sea superior a 8 puntos en una escala de 1 a 10.

Valoración media de la satisfacción con el cumplimiento de objetivos formativos de las Clases y Escuelas Deportivas. Estándar 2011: 7,50.	-	-	7,96	7,70
Valoración media de la satisfacción con el trato y disposición de los profesores de las Clases y Escuelas Deportivas.	-	-	8,46	8,22
Valoración media de la satisfacción con la motivación y estímulo dado por los profesores de Clases y Escuelas Deportivas.	-	-	8,32	 7,98

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

Cursos y acciones formativas de actualización y reciclaje programadas en las técnicas de prevención y tratamiento de accidentes para el personal sanitario y /o expertos en primeros auxilios de los Centros Deportivos Municipales.	35	5	1	3
--	----	---	---	---

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

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

Compromiso 11.- Las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a las Clases y Escuelas Deportivas se tramitarán y contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del Servicio. El 50% de las sugerencias y reclamaciones tramitadas se contestarán en menos de 15 días.

Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación al total de plazas ocupadas en las Clases y Escuelas Deportivas	730	980	1.058	1.076
--	-----	-----	-------	-------

	2008	2009	2010	2011
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a Clases y Escuelas Deportivas contestadas en 15 o menos días sobre el total de sugerencias y reclamaciones recibidas.	-	35,80	64	35,58
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a Clases y Escuelas Deportivas contestadas entre 16 días y 3 meses sobre el total de sugerencias y reclamaciones recibidas.	-	50,40	36	58,15

Carta de Servicios de las Actividades de Competición Deportiva

Fecha Aprobación: 26 de octubre de 2006

Fecha Evaluación 2011: 30 de marzo de 2012

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

La **Carta de Servicios de las Actividades de Competición Deportiva**, fue aprobada en la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 26 de octubre de 2006, fue evaluada por primera vez en diciembre de 2007 y por última en marzo de 2012.

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

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

	2008	2009	2010	2011
Compromiso 01.- Todas las actividades de competición deportivas serán publicitadas en la página web municipal www.madrid.es. Los resultados de al menos el 75% de las actividades de competición serán publicitados por el mismo medio.				
Porcentaje de torneos y competiciones deportivas publicitadas en la web.	100	100	100	100
Porcentaje de torneos y competiciones deportivas cuyos resultados son publicitados en la web.	100	100	75	80
Compromiso 02.- Las actividades de competición deportiva serán organizadas por un equipo humano de larga experiencia y profesionalidad, con amplios conocimientos en planificación y en las diferentes modalidades deportivas, de manera que se garantiza su correcta organización, de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con el desarrollo y organización de las competiciones deportivas será superior a 7 puntos en una escala de 1 a 10.				
Sugerencias y reclamaciones relativas a la organización y desarrollo de las Actividades de Competición Deportiva por cada 1.000 usos.	0,04	0,24	D.N.C.	D.N.C.
Valoración media de la satisfacción con el desarrollo y organización de las Competiciones Deportivas.	-	-	D.N.C.	D.N.C.

	2008	2009	2010	2011
Compromiso 03.- Las instalaciones en las que se celebrarán las actividades de competición deportiva serán seleccionadas teniendo en cuenta sus características (cerramiento, vestuarios, iluminación, estado de pavimento, entorno, etc.) entre aquellas que reúnan las condiciones más adecuadas del Distrito, de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con las instalaciones deportivas utilizadas en las actividades de competición será superior a 7 puntos en una escala de 1 a 10.				
Instalaciones deportivas utilizadas para las Actividades de Competición Deportiva, según su titularidad (propias, centros escolares, privadas, etc). GENERAL	238	256	267	288
Instalaciones deportivas utilizadas para las Actividades de Competición Deportiva, según su titularidad (propias, centros escolares, privadas, etc). (Centros Deportivos Municipales)	44	54	54	54
Instalaciones deportivas utilizadas para las Actividades de Competición Deportiva, según su titularidad (propias, centros escolares, privadas, etc). (Instalaciones Deportivas Básicas Municipales)	84	79	79	70
Instalaciones deportivas utilizadas para las Actividades de Competición Deportiva, según su titularidad (propias, centros escolares, privadas, etc). (Centros escolares públicos o concertados)	70	82	87	104
Instalaciones deportivas utilizadas para las Actividades de Competición Deportiva, según su titularidad (propias, centros escolares, privadas, etc). (Centros escolares privados)	33	39	45	46
Instalaciones deportivas utilizadas para las Actividades de Competición Deportiva, según su titularidad (propias, centros escolares, privadas, etc). (Instalaciones deportivas privadas)	7	1	1	1
Instalaciones deportivas utilizadas para las Actividades de Competición Deportiva, según su titularidad (propias, centros escolares, privadas, etc). (Parques, vías públicas)	0	1	1	13
Valoración media de la satisfacción con las instalaciones deportivas utilizadas en las Actividades de Competición.	-	-	D.N.C.	D.N.C.
Compromiso 04.- Se prestarán actividades de competición de calidad de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios sea superior a 7 en una escala de 1 a 10; a tal efecto anualmente se realizarán encuestas de satisfacción a los usuarios (como mínimo una encuesta anual).				
Encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios de actividades de competición.	-	-	-	 0
Valoración media de la satisfacción con las actividades de competición	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 05.- Las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a las Actividades de Competición Deportiva se tramitarán y contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible; y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del servicio. El 50% de las sugerencias y reclamaciones tramitadas se contestarán en menos de 15 días.				
Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a las Actividades de Competición Deportiva en relación con el total de las presentadas en materia de Deportes.	76	143	85	136
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a las Actividades de Competición Deportiva contestadas en 15 días o menos sobre el total de sugerencias y reclamaciones recibidas.	D.N.C.	62,70	D.N.C.	53,30
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a las Actividades de Competición Deportiva contestadas entre 16 días y 3 meses sobre el total de sugerencias y reclamaciones recibidas.	D.N.C.	33,80	D.N.C.	45,70

Carta de Servicios de Medicina Deportiva

Fecha Aprobación: 26 de octubre de 2006
 Fecha Evaluación 2011: 30 de marzo de 2012

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

La Carta de Servicios de las Actividades de Competición Deportiva, fue aprobada en la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 26 de octubre de 2006, fue evaluada por primera vez en diciembre de 2007 y por última en marzo de 2012.

Sus **compromisos e indicadores** asociados son:

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

	2008	2009	2010	2011
Compromiso 01.- Los Centros Deportivos Municipales que cuenten con servicios de Medicina Deportiva dispondrán al efecto de espacios adecuados para su prestación (tamaño, señalización interior, condiciones ambientales, accesibilidad,.....), sin barreras arquitectónicas, con un material médico-deportivo adecuado, moderno y actualizado y con un correcto tratamiento de los residuos; de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con las dependencias y el material utilizado sea superior a 7,5 puntos en una escala de 1 a 10.				
Espacios destinados a Medicina Deportiva que cumplen los criterios de habitabilidad y confort.	28	30	33	30
Porcentaje de Centros Deportivos Municipales (CDM) que tienen servicios de Medicina Deportiva respecto al total de CDM (no incluye los CDM de actividad exclusiva en verano).	13	16	18	25
Valoración media de la satisfacción con el material de los Servicios de Medicina Deportiva.	-	-	7,66	7,69
Valoración media de la satisfacción con las dependencias de los Servicios de Medicina Deportiva.	-	-	7,81	7,87
Compromiso 02.- Todos los Centros Deportivos Municipales contarán con una red de emergencia (desfibriladores) de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con los desfibriladores será superior a 8,15 puntos en una escala de 1 a 10.				
Desfibriladores que constituyen la red de emergencia. ESTANDAR: 67 Centros	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	 62
Porcentaje de Centros Deportivos Municipales (CDM) con desfibriladores respecto al total de CDM. ESTANDAR: 100	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	 92,42

	2008	2009	2010	2011
Valoración media de la satisfacción de la ciudadanía con los desfibriladores de los Servicios de Medicina Deportiva.	-	-	-	8,98

Compromiso 03.- Los servicios de Medicina Deportiva se prestarán por personal sanitario debidamente cualificado, médicos especialistas en Medicina Deportiva, diplomados en Enfermería y Fisioterapia; que proporcionarán al usuario una atención adecuada, un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible, garantizando una atención individualizada y personalizada, de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con el personal que presta el servicio sea superior a 8,5 puntos en una escala de 1 a 10.

Cursos y/o acciones formativas específicas programadas de formación continua para el personal sanitario de los Servicios de Medicina Deportiva.	35	6	1	5
Médicos, diplomados en enfermería / ATS y fisioterapeutas que prestan Servicios de Medicina Deportiva. (Fisioterapeutas)	11	14	8	7
Médicos, diplomados en enfermería / ATS y fisioterapeutas que prestan Servicios de Medicina Deportiva. (Licenciados en Medicina)	20	23	21	18
Médicos, diplomados en enfermería / ATS y fisioterapeutas que prestan Servicios de Medicina Deportiva. (Diplomados en enfermería / ATS)	20	23	25	25
Valoración media de la satisfacción con el personal que presta el Servicio de Medicina Deportiva.	-	-	9,60	9,52

Compromiso 04.- Se garantizará la intimidad y confidencialidad de los datos de los usuarios, de manera que los informes elaborados por los diferentes Servicios Médicos se entregarán personalmente o a persona autorizada con una serie de indicaciones o pautas a seguir por el interesado.

Ficheros de datos personales sobre usuarios de Servicios de Medicina Deportiva declarados y debidamente mantenidos.	-	-	-	1
Porcentaje de informes médicos entregados personalmente en el Servicio de Medicina Deportiva.	100	100	100	99

Compromiso 05.- El acceso a los Servicios de Medicina Deportiva se realizará previa petición de cita, telefónica o presencialmente, en cualesquiera de los Centros Deportivos Municipales que cuentan con dicho servicios, de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con el tiempo de espera desde que se solicita el servicio hasta que se presta sea superior a 8 puntos en una escala de 1 a 10.

Tiempo medio de espera desde que se solicita el servicio hasta la fecha de la cita del Servicio de Medicina Deportiva .	7	7	7	7
Tiempo medio de espera desde la hora en que se tiene la cita hasta la prestación del Servicio de Medicina Deportiva.	05:00	05:00	05:00	04:30
Valoración media de la satisfacción con el tiempo de espera desde que se solicita el servicio hasta que se presta de Medicina Deportiva.	-	-	8,52	8,98

Compromiso 06.- El tiempo de consulta o tratamiento es el establecido por los distintos protocolos. Antes de comenzar el tratamiento se informará al usuario de su previsible duración, garantizándose la continuidad del servicio durante el tiempo que se precise, de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con el tiempo de consulta o tratamiento sea superior a 8 puntos en una escala de 1 a 10.

Valoración media de la satisfacción con el tiempo de consulta o tratamiento establecido por el Servicio de Medicina Deportiva.	-	-	-	8,92
--	---	---	---	------

Compromiso 07.- Se prestarán unos Servicios de Medicina Deportiva de calidad de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios sea superior a 8.5 en una escala de 1 a 10; a tal efecto anualmente se realizarán encuestas de satisfacción a los usuarios (como mínimo una encuesta anual).

Asistencias de Medicina Deportiva que se prestan en los Centros.	-	-	-	21.412
Servicios de Medicina Deportiva que se prestan en los Centros Deportivos. GENERAL	28	32	33	28

	2008	2009	2010	2011
Servicios de Medicina Deportiva que se prestan en los Centros Deportivos. (reconocimientos médicos)	10	10	10	10
Servicios de Medicina Deportiva que se prestan en los Centros Deportivos. (fisioterapia)	7	9	10	8
Servicios de Medicina Deportiva que se prestan en los Centros Deportivos. (escuela de espalda)	5	7	3	3
Servicios de Medicina Deportiva que se prestan en los Centros Deportivos. (acondicionamiento cardiovascular)	6	6	10	7
Valoración media de la satisfacción con el Servicio de Medicina Deportiva.	-	-	9,15	9,20

Compromiso 08.- Las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los Servicios de Medicina Deportiva se tramitarán y contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del Servicio. El 50% de las sugerencias y reclamaciones tramitadas se contestarán en menos de 15 días.

Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios médico-deportivos prestados.	0,08	0,17	0,34	0,40
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios médico-deportivos contestadas en 15 días o menos.	-	42,31	D.N.C.	50
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios médico-deportivos contestadas entre 16 días y 3 meses.	-	38,46	D.N.C.	49

Desarrollo Económico y Tecnológico

En el ámbito de este Área de Acción, el 5 de junio de 2008 se aprobó la **Carta de Servicios de la Oficina Municipal de Información al Consumidor**. Además, en este año 2011 se comienza a elaborar la Carta de Servicios de la **Agencia de Gestión de Licencias de Actividades**.

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

Fecha Aprobación: 5 de junio de 2008

Fecha Evaluación 2011: 30 de marzo de 2012

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

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

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

En su Carta de Servicios la OMIC se comprometen a:

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

Compromisos / Indicadores	2008	2009	2010	2011
Compromiso 01.- Atender a los consumidores con un personal debidamente cualificado en materia de consumo, suministrando información correcta y actualizada, e informando del contenido y trámites de sus consultas, reclamaciones o denuncias.				
Porcentaje de usuarios satisfechos con la información y orientación recibidas por la OMIC en relación con el total de encuestados.	-	D.N.C.	98,80	99,35
Quejas y sugerencias recibidas en relación a la preparación del personal de la OMIC.	-	0	1	0
Valoración media otorgada por los encuestados al atributo preparación del personal para desempeñar su trabajo en la encuesta periódica de satisfacción.	-	6,73	9,10	9,16
Compromiso 02.- Prestar una atención personalizada e individualizada, proporcionando un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible.				

Compromisos / Indicadores	2008	2009	2010	2011
Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido en la OMIC en relación con el total de encuestados.	-	69,85	98,50	99,48
Valoración media otorgada por los encuestados al atributo amabilidad y cortesía en la encuesta periódica de satisfacción.	-	7,36	9,40	9,38
Valoración media otorgada por los encuestados al atributo claridad y comprensibilidad en la encuesta periódica de satisfacción.	-	6,52	9,30	9,31
Compromiso 03.- Atender de forma presencial en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), en un tiempo medio de espera no superior a los 15 minutos.				
Porcentaje de consumidores con cita previa atendidos en la OMIC Central con una demora no superior a 15 minutos respecto a la hora de su cita.	-	D.N.C.	100	100
Quejas y reclamaciones recibidas en la OMIC en relación con el tiempo de espera para ser atendido.	-	2	3	1
Compromiso 04.- Ofrecer a los consumidores, que así lo solicitan, cita previa en la OMIC Central en un plazo no superior a 7 días laborables desde el momento de petición de la cita.				
Porcentaje de citas previas que se ofrecen a los consumidores con una demora igual o menor de 7 días laborables, con respecto al total de citas concertadas en la OMIC Central. ESTANDAR: 90%	-	66,11	84,96	 87,98
Compromiso 05.- Informar al consumidor de la derivación del expediente de reclamación y denuncia a otro órgano competente para resolver e informar sobre el estado de la tramitación del expediente, siempre que el ciudadano lo solicite.				
Porcentaje de consumidores / usuarios que han sido informados por la OMIC de la derivación de sus expedientes a otros órganos.	-	98,39	100	D.N.C.
Porcentaje de expedientes derivados por la OMIC a otros órganos.	-	26,40	24,53	D.N.C.
Quejas y reclamaciones recibidas en la OMIC por 'no haber recibido la información solicitada' sobre un expediente.	-	7	1	2
Compromiso 06.- Completar la tramitación del 75 % de las reclamaciones, en la parte que corresponda a la OMIC, en un plazo no superior a 2 meses, contando desde el inicio de la tramitación del expediente en la oficina de OMIC a la que corresponda su gestión.				
Porcentaje de reclamaciones que son tramitadas en la OMIC en un plazo máximo de 2 meses.	-	81,93	75,43	D.N.C.
Compromiso 07.- Mediar en los conflictos entre consumidores y comerciantes propiciando la resolución voluntaria de los mismos.				
Porcentaje de mediaciones positivas para el consumidor con respecto al total de reclamaciones en las que la OMIC municipal ha realizado labores de mediación.	-	42,86	39,09	D.N.C.
Compromiso 08.- Poner en conocimiento del órgano competente, previa mediación si procediera, los casos en los que se deduzca alguna presunta infracción en materia de consumo. Realizar esta comunicación de manera inmediata en aquellos casos constitutivos de delito o infracción grave.				
Porcentaje de expedientes que han sido puestos en conocimiento de otro órgano por el personal de la OMIC como consecuencia de la comisión de alguna presunta infracción, en relación con el total.	-	1,24	2,38	D.N.C.
Compromiso 09.- Facilitar el acceso al Sistema Arbitral de Consumo en aquellas reclamaciones en las que no se alcance acuerdo en la mediación.				
Porcentaje de expedientes remitidos a la Junta Arbitral sobre el total de tramitados por la OMIC.	-	10,69	8,35	4,83

Compromisos / Indicadores	2008	2009	2010	2011
Compromiso 10.- Comunicar al consumidor, concluida la tramitación de su expediente el resultado de la misma, dentro de un plazo no superior a dos meses desde su inicio en la OMIC correspondiente a la que corresponda su tramitación.				
Porcentaje de comunicaciones en el plazo máximo de dos meses, frente a las comunicaciones totales enviadas por la OMIC.	-	81,93	75,74	D.N.C.
Compromiso 11.- Garantizar la disponibilidad y suministro gratuito e inmediato de hojas de reclamaciones del sistema unificado de reclamaciones, de forma que todas aquellas empresas y comercios que estén obligadas a tener dichas hojas de reclamación, las puedan facilitar a los consumidores.				
Hojas de reclamaciones entregadas a empresas y comerciantes por la OMIC.	-	134.773	97.108	67.902
Compromiso 12.- Mantener actualizados los contenidos de la Web municipal relativos a la Oficina Municipal de Información al Consumidor.				
Actualizaciones realizadas en la página web de la OMIC.	-	D.N.C.	25	25
Quejas o reclamaciones recibidas al año en la OMIC en relación con una información no actualizada en la Web.	-	0	0	0
Compromiso 13.- Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados por la Oficina Municipal de Información al Consumidor, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del Servicio.				
Porcentajes de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por la OMIC.	-	0,04	0,04	0,02
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la OMIC contestadas en 15 días o menos.	-	61	90	93,33
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la OMIC contestadas entre 16 días y 3 meses.	-	39	10	6,67

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

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

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

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

- Garantizar que la implantación o actuación urbanística relacionadas con las actividades se ajusten a derecho, mediante la gestión y control previo o posterior de comunicaciones previas, licencias y declaraciones responsables.

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

La Agencia inició la elaboración de su Carta de Servicios en 2011, redactando durante este año la mayoría de los documentos que le sirven de base y que se finalizó y aprobó en 2012. **Los compromisos** establecidos y sus **indicadores asociados** son:

1. Supervisar en el plazo máximo de 48 horas, el 100% de certificados de conformidad de los procedimientos de comunicación previa e implantación y/o modificación de actividades, y en plazo de 72 horas el 80% de los certificados de conformidad de los procedimientos ordinarios.

Indicadores asociados:

- Porcentaje de certificados supervisados en plazo (comunicación previa e implantación y/o modificación de actividades).
- Porcentaje de certificados supervisados en 72 horas (procedimientos ordinarios).

2. El tiempo medio de tramitación de los procedimientos de comunicación previa o de implantación o modificación de actividades, sin preceptiva inspección de funcionamiento, no superará los 80 días desde la presentación de la solicitud en la ECLU. Si la documentación está completa, el plazo máximo de emisión del certificado de conformidad será de 15 días.

Indicadores asociados:

- Tiempo medio para el inicio de la actividad y/o ejecución de obras.
- Porcentaje de certificados de conformidad que se emiten dentro del plazo máximo de 15 días.

3. El tiempo medio de concesión de la licencia para el procedimiento de implantación o modificación de actividades con inspección de funcionamiento y procedimiento ordinario (común y abreviado) no superará los 4 meses desde la solicitud hasta la obtención de la licencia. (A estos efectos no computará el tiempo que tarde el ciudadano en solicitar la comprobación y/o la de ejecución de obras.). El tiempo medio desde la solicitud de la visita de inspección hasta el acto de comprobación será menor de 15 días, siempre que la documentación presentada esté correcta.

Indicadores asociados:

- Tiempo medio de obtención de la licencia desde solicitud hasta concesión de la licencia.
- Tiempo medio desde la solicitud de la visita de inspección hasta el acto de comprobación.

4. El tiempo medio de emisión del documento de “toma de razón”, por el cual la administración se da por enterada de la transmisión de la titularidad de una licencia, será igual o inferior a 7 días, siempre que la documentación presentada esté correcta.

Indicador asociado:

- Tiempo medio de emisión del documento de “toma de razón”.

5. El tiempo medio de obtención de la resolución de consulta común o especial urbanística será de 15 días para las comunes y 30 días para las especiales.

Indicadores asociados:

- Porcentaje de consultas urbanísticas comunes resueltas en plazo.
- Porcentaje de consultas urbanísticas especiales resueltas en plazo.

6. Difundir entre los interesados información sobre las actividades que están sujetas a control periódico y la forma de realizarse, impartiendo al menos 3 acciones divulgativas.

Indicador asociado:

- Acciones de divulgación sobre las actividades que están sujetas a control periódico a colectivos involucrados.

7. Garantizar que las obras ejecutadas y las actividades autorizadas se ajustan a los certificados de conformidad/licencias emitidos, realizando inspecciones como mínimo al 33% los mismos.

Indicadores asociados:

- Porcentaje de inspecciones sobre certificados de conformidad emitidos (comunicaciones previas más implantación y/o modificación de actividades s/funcionamiento).
- Porcentaje de inspecciones acordes con el certificado sobre los certificados de conformidad emitidos.

8. Realizar 3 campañas de inspección al año a aquellas actividades con especial afección a los ciudadanos por distintas materias.

Indicador asociado:

- Campañas de inspección realizadas.

9. Constatar los hechos denunciados por los particulares realizando, cuando proceda, una inspección de comprobación antes del transcurso de 10 días desde la entrada de la denuncia en el registro del órgano competente para su resolución. En todo caso, se comunicará por medios telemáticos la fecha de la visita de inspección y las medidas a adoptar que procedan.

Indicador asociado:

- Inspecciones realizadas en plazo.

10. Tramitar las denuncias por infracciones muy graves en menos de 5 meses (plazo máximo legal establecido 6 meses).

Indicador asociado:

- Porcentaje de procedimientos sancionadores muy graves finalizados antes de 5 meses.

11. Analizar las infracciones más reiteradas y realizar, al menos, 2 acciones para minimizar dichas infracciones (guías divulgativas, reuniones con las Asociaciones del sector, ...).

Indicadores asociados:

- Guías elaboradas por sectores específicos publicados en la Web.
- Reuniones con asociaciones y representantes de colectivos involucrados.

12. La información relativa a la Implantación de Actividades en la Ciudad de Madrid recogida en la web municipal será accesible y estará actualizada. Al menos una vez al año se revisarán y actualizarán todos los contenidos.

Indicador asociado:

- Actualizaciones anuales.

13. Proporcionar a los ciudadanos información útil y permanentemente actualizada sobre los servicios, trámites y gestiones que se realizan efectivamente en la Agencia, de manera sencilla y eficiente.

Indicadores asociados:

- Grado de satisfacción con la información suministrada presencialmente en la Agencia.
- Emisión periódica de folletos informativos o boletines digitales actualizados sobre los contenidos antes mencionados.

14. Atender las peticiones de información y consulta urbanística, proporcionando información clara y precisa con un trato amable y cortés; siendo la valoración media de los usuarios con dichos servicios superior o igual a 6,5 puntos, en una escala de 0 a 10.

Indicadores asociados:

- Valoración media de los usuarios de los servicios de información urbanística, del trato recibido en la Agencia.
- Valoración media de los usuarios de los servicios de información urbanística de la Agencia, de la cita previa.

15. Atender las peticiones de información sobre expedientes urbanísticos disciplinarios y sancionadores, proporcionando información clara y precisa con un trato amable y cortés; con respeto a la intimidad y confidencialidad del ciudadano, facilitando medios y espacios adecuados para realizar esta tarea, siendo la valoración media de los usuarios con dichos servicios superior o igual a 6,5 puntos, en una escala de 0 a 10.

Indicadores asociados:

- Valoración media de los usuarios de los servicios de información sobre expedientes urbanísticos, disciplinarios y sancionadores, del trato recibido en la Agencia.
- Valoración media de los usuarios de los servicios de información sobre expedientes urbanísticos, disciplinarios y sancionadores de la Agencia, de la cita previa.

16. Incorporar al menos un nuevo trámite en la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid.

Indicador asociado:

- Trámites implantados a la sede electrónica del Ayuntamiento.

17. Asesorar, establecer criterios y formar, en su caso, al personal de las ECLU para la prestación de un mejor servicio realizando como mínimo 4 talleres anuales, 2 pruebas teórico prácticas y 2 reuniones anuales de seguimiento.

Indicadores asociados:

- Talleres de formación realizados.

- Pruebas teórico-prácticas realizadas.
- Reuniones anuales con las ECLU.

18. Colaborar con ENAC formando parte del equipo auditor como expertos técnicos, en la realización de las todas las auditorias de seguimiento de las acreditaciones, con objeto de verificar si se cumplen con los requisitos técnicos establecidos en la normativa vigente de aplicación.

Indicador asociado:

- Porcentaje de auditorias en las que participan los técnicos de la Agencia.

19. Promover la revisión de la normativa a fin de simplificar los procedimientos que afecten a la Agencia realizando al menos una vez al año una propuesta de revisión o modificación de de la normativa.

Indicadores asociados:

- Propuestas de revisión efectuadas.
- Normas modificadas a instancias de la Agencia.
- Porcentaje de actividades que se tramitan por un procedimiento más sencillo.

20. Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados por la Agencia, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. El 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas se contestarán en 30 días o menos. El resto se contestarán en menos de 3 meses. En ningún caso el plazo de contestación podrá ser 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.

Indicadores asociados:

- Sugerencias reclamaciones y felicitaciones tramitadas en relación a los servicios prestados.
- Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en 30 días o menos.
- Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas entre 30 días y 3 meses.
- Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 15 días.

Educación y juventud

En el ámbito de este Área de Acción, el 29 de abril de 2010 se aprueba por la Junta de Gobierno la **Carta de Servicios de la Red de de Información Juvenil**, Carta que se evalúa por primera vez el 20 de mayo de 2011 y posteriormente en marzo de 2012.

Carta de Servicios de la Red de Información Juvenil

Fecha Aprobación: 29 de abril de 2010

Fecha Evaluación 2011: 27 de marzo de 2012

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

Los objetivos básicos de la información juvenil se centran en:

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

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

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

D.N.C = Datos No Cargados

Compromisos / Indicadores	2008	2009	2010	2011
Compromiso 01. - Atender a los jóvenes con un personal cualificado, proporcionando un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible y garantizando una respuesta segura a las consultas realizadas, logrando una valoración media de 8 o superior en una escala del 0 al 10 en la encuesta de satisfacción.				
Valoración media de la satisfacción con el trato recibido por los usuarios en las Oficinas de la Red Municipal de Información Juvenil.	-	-	9,40	9,50
Valoración media de la satisfacción con la claridad del lenguaje del personal de las Oficinas de la Red Municipal de Información Juvenil.	-	-	9,20	9,64

Compromisos / Indicadores	2008	2009	2010	2011
Compromiso 02.- Disponer de instalaciones adecuadas al servicio que se presta, sin barreras arquitectónicas y con un equipamiento apropiado, moderno y funcional; para ello se mejorará anualmente al menos dos de las Oficinas de la Red. El nivel de satisfacción con las instalaciones, debe alcanzar una valoración media de 7 o superior, en una escala del 0 al 10.				
Oficinas de la Red de Información Juvenil que han mejorado sus instalaciones.	-	-	2	2
Porcentaje de instalaciones del Servicio de Información Juvenil que cumplen los requisitos.	-	-	90	100
Valoración media de la satisfacción con las instalaciones de las Oficinas de Información Juvenil.	-	-	8,20	8,20
Compromiso 03.- Prestar un servicio eficaz, suministrando información correcta y actualizada y ofreciendo una orientación adecuada desde la primera vez que se solicite. Si no se dispone de la información se proporcionará en 48 horas en días laborables, por el medio solicitado.				
Porcentaje de información proporcionada por las Oficinas de Información Juvenil en 48 horas o menos.	-	-	99,10	91,90
Valoración global de la satisfacción con el servicio de las Oficinas de Información Juvenil.	-	-	99,10	9,80
Compromiso 04.- Dar una atención inmediata y personalizada, sin necesidad de cita previa, garantizando la igualdad en el acceso a la información para todos los jóvenes, de forma que se alcance una valoración media de 7 o superior en una escala del 0 al 10.				
Valoración media de la satisfacción con la atención sin necesidad de cita previa en las Oficinas de Información Juvenil.	-	-	8	9,74
Valoración media en la satisfacción con la atención personalizada recibida en las Oficinas de Información Juvenil.	-	-	9	9,81
Compromiso 05.- Los/-as informadores/-as que atiendan a la población tendrán la titulación exigida para el puesto y recibirán formación continua y evaluable debiendo superar el número de 6 acciones formativas recibidas por año.				
Acciones formativas anuales recibidas por informador juvenil.	-	-	22	22
Compromiso 06.- Las Oficinas de Información Juvenil colaborarán con otros servicios y estructuras para la juventud y trabajarán en red con los intermediarios y restantes entidades que desarrollan su actividad con jóvenes.				
Colaboraciones de la Red Juvenil en actividades del Distrito.	-	-	78	17
Compromiso 07.- La difusión de la Información estará adaptada a las nuevas tecnologías y a las herramientas más utilizadas por los jóvenes, utilizando los blogs y las redes sociales para su difusión. Aumentarán en un 15% las visitas a la página web www.oijmadrid.es				
Consultas a la web de la Red de Información Juvenil	-	-	D.N.C.	379
Consultas a los blogs de la Red de Información Juvenil.	-	-	D.N.C.	14.315
Valoración media de la satisfacción con la información recibida a través de redes sociales y blogs	-	-	7,50	37,60
Compromiso 08.- Todos los Distritos de la Ciudad dispondrán de un servicio de información juvenil.				
Porcentaje de Distritos que tienen una Oficina de Información juvenil.	-	-	100	100
Porcentaje de Distritos que tienen puntos de Información Juvenil.	-	-	D.N.C.	100

Compromisos / Indicadores	2008	2009	2010	2011
Compromiso 09.- Para que la atención sea más cercana y accesible para los usuarios/-as, todo el personal del Servicio de Información Juvenil estará debidamente identificado. Asimismo, todas las oficinas estarán señalizadas e identificadas.				
Porcentaje de Oficinas de Información Juvenil correctamente señalizadas.	-	-	100	100
Porcentaje del personal de las Oficinas de Información Juvenil correctamente identificado.	-	-	100	100
Compromiso 10.- Ofrecer asesoramiento jurídico, personalizado y confidencial, que responda a las demanda de los jóvenes, con lenguaje claro y comprensible y sin necesidad de cita previa. Valoración media de 7 o superior en una escala del 1 al 10 en la encuesta de satisfacción con el servicio.				
Valoración media de satisfacción con el servicio de asesoramiento jurídico de Centro de Información Juvenil.	-	-	9,75	9,74
Compromiso 11.- Tener unos horarios amplios y adaptados a las necesidades de los jóvenes, de forma que la información y tramitación de carnés sea adecuada a sus horarios y el 80% de los usuarios esté satisfecho.				
Porcentaje de usuarios satisfechos con los horarios de las Oficinas de Información Juvenil.	-	-	88,30	88,10
Compromiso 12.- Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados, contestar de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. El 90% de las sugerencias y reclamaciones tramitadas se contestarán en 15 días o menos. El 10% de las sugerencias y reclamaciones tramitadas se contestarán en menos de 2 meses. En ningún caso el plazo de contestación podrá ser superior a 3 meses.				
Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por la Red de Información Juvenil.	-	-	3	0
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a la Red de Información de Información Juvenil contestadas en 15 días o menos.	-	-	100	-
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a la Red de Información Juvenil contestadas entre 16 días y 2 meses.	-	-	100	-

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 2011: 1 de junio de 2012

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

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

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

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

	2008	2009	2010	2011
Compromiso 01.- En el servicio de orientación laboral, dar cita previa inmediata en el momento de su solicitud por vía telefónica o presencial, teniendo lugar la entrevista personal en un plazo medio de 15 días, no siendo superior en ningún caso a 30 días.				
Tiempo medio transcurrido entre la solicitud de la cita y la entrevista personal en la Agencia para el Empleo.	-	16	15	14
Compromiso 02.- Proporcionar, en el servicio de orientación laboral, una atención personalizada e individualizada, adaptada a las necesidades de los usuarios y las usuarias, a través de un personal especializado, obteniendo una valoración media superior a 8, en una escala de 1 a 10, en las encuestas realizadas.				
Porcentaje de técnicos de orientación que tienen una titulación universitaria y con, al menos, un año de experiencia en orientación laboral en la Agencia para el Empleo.	-	100	100	100
Valoración global media alcanzada por los usuarios y las usuarias de la Agencia para el Empleo.	-	9,30	9,17	9,23
Compromiso 03.- Los monitores que impartan las acciones formativas, tener una titulación académica y/o experiencia profesional equivalente, acorde con las materias impartidas, obteniendo en las encuestas de satisfacción un grado de valoración superior al 80%.				

	2008	2009	2010	2011
Grado de satisfacción de los usuarios/as con los cursos y talleres en la encuesta de satisfacción en la Agencia para el Empleo.	-	85,83	84,33	83,19
Porcentaje de formadores que poseen una titulación especializada y/o que poseen una capacitación profesional equivalente en la Agencia para el Empleo.	-	100	100	100
Compromiso 04.- Reservar, al menos, el 80% de las plazas ofertadas en los programas de formación y empleo para las personas sin empleo con mayores dificultades de inserción (jóvenes menores de 25 años, parados de larga duración, mujeres con especiales problemas de empleabilidad, personas con discapacidad inmigrantes, mayores de 45 años y colectivos en riesgo de exclusión social).				
Porcentaje de plazas ofertadas, por la Agencia para el Empleo, en los talleres de empleo y escuelas taller reservadas a colectivos con mayores dificultades de inserción.	-	100	100	100
Compromiso 05.- Realizar, a todos los usuarios y las usuarias formados/as, un seguimiento de la inserción laboral, a los 3 y 6 meses de la finalización de la acción formativa.				
Porcentaje de usuarios que han sido formados, por la Agencia para el Empleo, a los que se les ha realizado el seguimiento para comprobar su inserción laboral a los 3 y 6 meses.	-	100	100	100
Compromiso 06.- Realizar a todos los usuarios y las usuarias tutorizados/as que se han insertado en el mercado laboral, un seguimiento al mes y medio y a los 6 meses de haber sido insertados para reforzar su continuidad en el empleo.				
Porcentaje de usuarios tutorizados, por la Agencia para el Empleo, que se han insertado en el mercado laboral a los que se les ha realizado el seguimiento al mes y medio y a los 6 meses.	-	100	100	100
Compromiso 07.- Fomentar y motivar a personas sin empleo hacia el autoempleo, orientando y colaborando en la elaboración y evaluación del Plan de viabilidad de su proyecto de trabajo por cuenta propia, realizando un mínimo de 60 sesiones grupales de motivación y 3.000 asesoramientos individuales para el autoempleo.				
Asesoramientos individuales para el autoempleo realizados por la Agencia para el Empleo.	2.821	3.093	3.453	3.886
Sesiones grupales de motivación hacia el autoempleo realizadas por la Agencia para el Empleo.	-	114	109	124
Compromiso 08.- Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados por la Agencia para el Empleo, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del Servicio.				
Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por la Agencia para el Empleo.	-	70	125	109
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la Agencia para el Empleo contestadas en 15 días o menos.	-	34	34	46
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la Agencia para el Empleo contestadas entre 16 días y 3 meses.	-	59	66	54

Medio Ambiente

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

Carta de Servicios de Calidad del Aire

Fecha Aprobación: 17 de diciembre de 2009

Fecha Evaluación 2011: 31 de marzo de 2012

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

Su compromiso con la calidad le llevó a elaborar la **Carta de Servicios de Calidad del Aire** que se aprobó en la Junta de Gobierno de 17 de diciembre de 2009.

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

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

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

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

Compromisos / Indicador	2008	2009	2010	2011
Compromiso 01.- Se vigilará la calidad del aire mediante una red de estaciones de medición representativas, ubicadas de acuerdo con la normativa vigente, con un mantenimiento adecuado y que sirva para evaluar los contaminantes legislados, garantizado una recogida mínima de datos del 92%.				
Porcentaje de datos recogidos en las estaciones del sistema de vigilancia de Calidad del Aire.	-	D.N.C.	96,20	99

Compromisos / Indicador	2008	2009	2010	2011
Compromiso 02.- Las mediciones realizadas por las estaciones automáticas de la red de vigilancia permitirán obtener cada hora los niveles de contaminantes legislados siendo posteriormente validados el 100%. Los datos se publicarán en la web todos los días del año.				
Días que se publican los datos de las mediciones del sistema de vigilancia de Calidad del Aire en la web.	-	D.N.C.	365	365
Porcentaje de datos validados de las estaciones automáticas del sistema de vigilancia.	-	D.N.C.	100	100
Compromiso 03.- En los casos de superación del umbral de información* de ozono o de los umbrales de alerta** se informará a la ciudadanía en la web en un plazo inferior a 30 minutos, desde el momento en que se conozca la superación hasta el cese de la misma, informando cada hora de su estado y evolución, haciendo las recomendaciones pertinentes y activando, si procede, los Procedimientos de Información y Alerta a la Población del municipio de Madrid.				
Activaciones de los Procedimientos de Información y Alerta a la Población del municipio de Madrid	-	D.N.C.	6	6
Porcentaje de casos de superación del umbral de información* de ozono o de los umbrales de alerta** en los que se cumple el protocolo establecido de comunicación a la ciudadanía.	-	D.N.C.	10	2
Tiempo transcurrido desde que se conoce la superación de umbrales hasta que se comunica por el Servicio de Calidad del Aire.	-	D.N.C.	30	30
Compromiso 04.- Las consultas telefónicas, presenciales formuladas por los ciudadanos al Servicio de Calidad del Aire, se atenderán de forma inmediata en horario de atención al público de 9 a 14 horas, de lunes a viernes, contando para ello con personal cualificado y garantizando una atención personalizada. En aquellas consultas en las que no se pueda proporcionar inmediatamente la información solicitada, se responderá al ciudadano en un plazo inferior a 5 días hábiles, en el 92% de los casos, desde la entrada en el citado Servicio.				
Porcentaje de consultas atendidas de forma inmediata por el Servicio de Calidad del Aire.	-	D.N.C.	100	100
Porcentaje de consultas contestadas antes de 5 días por el Servicio de Calidad del Aire.	-	D.N.C.	91,67	100
Compromiso 05.- Se pondrá a disposición de la ciudadanía en la web, como máximo a los 10 días del mes siguiente, todos los ficheros de datos horarios y diarios de cada mes, validados definitivamente. Asimismo en el primer semestre de cada año se publicará en la web la memoria anual sobre el estado de la calidad del aire en el municipio de Madrid referida al año anterior.				
Días transcurridos desde la finalización del mes hasta la publicación, por el Servicio de Calidad del Aire, de los ficheros en la web.	-	D.N.C.	4	4
Meses transcurridos desde la finalización del año hasta la publicación de la memoria por el Servicio de Calidad del Aire.	-	D.N.C.	2,58	4,94
Compromiso 06.- Se mantendrá actualizada en la web la legislación europea, estatal, autonómica y municipal sobre contaminación atmosférica.				
Porcentaje de legislación sobre contaminación atmosférica actualizada en la web.	-	D.N.C.	100	100
Compromiso 07.- Se revisará, y en su caso se actualizará el contenido divulgativo y la forma de presentación de los datos de calidad del aire en la web, como mínimo una vez al año.				
Porcentaje material divulgativo revisado correspondiente a la información estática de la página web. ESTANDAR: 100%	-	D.N.C.	D.N.C.	 46,67

Compromisos / Indicador	2008	2009	2010	2011
Compromiso 08.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. El 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo inferior a 30 días desde su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días desde su presentación. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas en relación a los servicios prestados en materia de calidad del aire.	-	D.N.C.	314	108
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a calidad del aire contestadas en 15 días o menos.	-	D.N.C.	21,43	37,04
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a calidad del aire contestadas en menos de 30 días. Indicador nuevo Evaluación 2011	-	-	-	-
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a calidad del aire. Indicador nuevo Evaluación 2011	-	-	-	-

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

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

Carta de Servicios de Recogida y Tratamiento de Residuos

Fecha Aprobación: 5 de mayo de 2011

Fecha Evaluación 2011: CS sin evaluar

Está evaluada la parte referida a Recogida de Residuos (DG Gestión Ambiental Urbana) pero falta la parte relativa a Tratamiento de Residuos (DG Parque Tecnológico Valdemingomez)

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

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

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

residuos urbanos, ■ Control de los efectos ambientales del tratamiento y eliminación de residuos, ■ Información, educación, divulgación y sensibilización del ciudadano en materia de residuos.

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

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

Compromisos / Indicadores	2008	2009	2010	2011
Compromiso 01.- Mantener un sistema de recogida de residuos que minimice el impacto medioambiental, utilizando un 100% de vehículos poco contaminantes.				
Porcentaje de vehículos de recogida de residuos que usan fuentes de energía poco contaminantes.	-	-	-	100
Compromiso 02.- Mantener una cantidad de contenedores de papel-cartón y vidrio suficiente para facilitar la recogida selectiva de manera que se obtengan siempre unos ratios superiores a 2 contenedores de papel-cartón o vidrio por cada 500 habitantes.				
Contenedores de papel-cartón o vidrio por cada 500 habitantes.	-	-	-	2,57
Compromiso 03.- Facilitar la recogida de cartón a los comerciantes, implantando sistemas de recogida puerta a puerta de cartón comercial en las zonas de mayor actividad comercial de la Ciudad. La valoración media de la satisfacción de los comerciantes con este servicio será de 7 en una escala de 0 a 10.				
Valoración media de la satisfacción con el servicio de recogida de cartón comercial.	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 04.- Recoger los residuos domiciliarios del contenedor de resto todos los días de la semana y el contenedor de envases como mínimo 3 días a la semana, para mantener adecuadas condiciones de salubridad y facilitar la recogida selectiva de residuos a todos los ciudadanos.				
Frecuencia de recogida semanal del contenedor de resto.	-	-	-	7
Compromiso 05.-Vaciar los contenedores de papel cartón y vidrio de forma que el porcentaje de contenedores de aportación llenos más de 24 horas sea inferior al 3%, para ello se mantendrá una frecuencia media de recogida de estos contenedores superior a 2,90 días por semana para papel-cartón y una vez cada 15 días para el vidrio en toda la Ciudad.				
Frecuencia media de vaciado de contenedores de recogida selectiva de papel-cartón.	-	2,97	2,98	2,91
Frecuencia media de vaciado de contenedores de recogida selectiva de vidrio.	-	0,52	0,52	0,54
Porcentaje de contenedores de aportación de papel cartón y vidrio rebosantes más de 24 horas sobre el total.	-	-	-	0,03
Compromiso 06.- Aumentar la eficacia de la recogida separada de residuos hasta conseguir incrementar las toneladas de papel-cartón y vidrio recogidos selectivamente un 5% tomando como referencia los datos recogidos en el año 2010.				
Porcentaje de incremento de toneladas de papel-cartón y vidrio recogidos selectivamente respecto del año 2010.	-	-	-	-17,83
Compromiso 07.- Conseguir que los puntos limpios fijos y móviles sean cada vez más utilizados, de forma que el número de visitas para el depósito de residuos, aumente anualmente un mínimo del 5% respecto del total de visitas del año anterior.				
Porcentaje de incremento de visitas a los puntos limpios respecto del año anterior.	-	-	-	8,49
Compromiso 08.- Con objeto de reducir las emisiones de efecto invernadero provenientes del depósito de los residuos en el vertedero y alargar la vida útil de éste, se reducirán el número de toneladas anuales de aportación al vertedero en al menos 10.000 tn respecto al año anterior.				

Compromisos / Indicadores	2008	2009	2010	2011
Variación absoluta de toneladas vertidas en el Parque Tecnológico de Valdemingómez.	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 09.- Se reducirán, en al menos 140.000 tn, el número de toneladas anuales de materia orgánica que fermentan al aire libre, para disminuir el impacto ambiental que los procesos que se llevan a cabo en el Parque Tecnológico de Valdemingómez puedan tener en su entorno.				
Variación absoluta de toneladas de materia orgánica que fermentan al aire libre en el PTV.	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 10.- Se realizará el tratamiento adecuado como mínimo al 78% de las toneladas del total de residuos que entran al PTV, evitando su eliminación directa en vertedero.				
Porcentaje de toneladas entrantes en el PTV sometidas a algún tratamiento.	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 11.- Se incrementará la producción de energía renovable un 20% en 4 años, a razón del 5% anual, así como la recuperación de materiales reciclables un 8 %, a razón del 2% anual, utilizando para ello la mejor tecnología. (Se tomarán como referencia los datos del 2010).				
Porcentaje de incremento de toneladas en la recuperación de materiales reciclables en el PTV.	-	-	-	D.N.C.
Porcentaje de incremento de megavatios.hora en la producción de energía renovable en el PTV.	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 12.- La recuperación de materiales reciclables de los residuos, permite reducir el consumo de materias primas y energía. Se incrementarán en 3.785 tn al año los recursos naturales ahorrados sobre las 214.859 tn conseguidas en el año 2010 hasta las 230.000 tn a alcanzar en 4 años. Se incrementará en 11.200 megavatios.hora al año la cantidad alcanzada en el año 2010 de 755.200 megavatios.hora hasta llegar a conseguir la cifra de 800.000 megavatios.hora en 4 años.				
Energía ahorrada con el reciclaje de materiales en el P. T. Valdemingómez.	749.252	808.076	755.200	694.190
Recursos naturales ahorrados con el reciclaje de materiales en el P. T. Valdemingómez.	221.493	224.724	214.859	193.349
Compromiso 13.- Se realizarán actividades de sensibilización ambiental en materia de reciclaje. Para ello se realizarán visitas al PTV, con el objetivo de alcanzar como mínimo 11.500 visitantes/año y se realizarán al menos 300 talleres anuales en colegios y otros centros, alcanzando una valoración media de satisfacción con las actividades de 7 o superior, en una escala de 0 a 10.				
Visitantes al Parque Tecnológico de Valdemingómez.	9.571	10.685	11.120	10.632
Talleres de reciclaje de residuos en colegios del Programa de Educación Ambiental del Parque Tecnológico de Valdemingomez.	231	333	309	D.N.C.
Visitantes internacionales al Parque Tecnológico de Valdemingomez.	224	147	337	D.N.C.
Visitantes nacionales al Parque Tecnológico de Valdemingomez.	9.347	10.538	10.783	D.N.C.
Valoración media del nivel de satisfacción con las actividades de sensibilización ambiental realizadas en el PTV.	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 14.- Con el objeto de verificar periódicamente que las actividades que tienen lugar en el Parque Tecnológico de Valdemingómez no afectan a su entorno, se realizarán controles de todos los parámetros ambientales en la gestión de residuos. Alcanzando como mínimo 11.000 determinaciones analíticas (en suelo agua y aire) para asegurar que se cumplen los parámetros exigidos en la legislación medioambiental.				
Controles anuales realizados de parámetros en suelo, agua y aire, en el Parque Tecnológico de Valdemingómez y en su entorno.	-	-	-	D.N.C.

Compromisos / Indicadores	2008	2009	2010	2011
Compromiso 15.- Para conocer la composición de todos los residuos que entran en el Parque Tecnológico de Valdemingómez y proporcionar información vital para un control eficaz de los procesos que se desarrollan en los centros de tratamiento, se realizarán al menos 1.500 caracterizaciones al año a todos los flujos de residuos entrantes y 400 caracterizaciones al año a todos los materiales recuperados.				
Caracterizaciones realizadas a todos los flujos de residuos entrantes en el PTV.	-	-	-	D.N.C.
Caracterizaciones realizadas a todos los materiales recuperados en el PTV.	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 16.- Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. En ningún caso el plazo de contestación podrá ser superior a 3 meses.				
Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios de recogida y transporte de residuos.	-	-	-	2.286
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a recogida y transporte de residuos contestadas en 15 días o menos.	-	-	-	22,27
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a recogida y transporte de residuos contestadas entre 16 días y 3 meses.	-	-	-	77,33
Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios de tratamiento/eliminación de residuos.	-	-	-	458
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a tratamiento/eliminación de residuos contestadas en 15 días o menos.	-	-	-	D.N.C.
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a tratamiento/eliminación de residuos contestadas entre 16 días y 3 meses.	-	-	-	D.N.C.

Carta de Servicios de Arbolado Urbano

Fecha Aprobación: 12 de mayo de 2011

Fecha Evaluación 2011: 30 de marzo de 2012

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

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

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

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

D.N.C = Datos No Cargados

Compromisos / Indicadores	2008	2009	2010	2011
---------------------------	------	------	------	------

Compromisos / Indicadores	2008	2009	2010	2011
Compromiso 01.- Se elaborará anualmente un Plan de Plantaciones que recoge las previsiones de unidades arbóreas a reponer dentro de la campaña de invierno (noviembre a marzo), distribuido por distritos. Este plan se publicará en el mes de octubre en la Web municipal. El grado de cumplimiento de las previsiones recogidas en el plan en relación con las plantaciones realizadas será como mínimo en cada uno de los distritos del 85%.				
Grado de cumplimiento de las previsiones de plantación recogidas en el Plan de Plantaciones de arbolado urbano.	-	-	-	102
Compromiso 02.- Se elaborará anualmente un Plan de Poda que recoge las previsiones de unidades arbóreas a podar dentro de la campaña de invierno (noviembre a marzo), distribuido por distritos. Este plan se publicará en el mes de octubre en la Web municipal. El grado de cumplimiento de las previsiones recogidas en el plan en relación con las podas realizadas será como mínimo en cada uno de los distritos del 95%.				
Grado de cumplimiento de las previsiones de poda recogidas en el Plan de Poda de arbolado urbano.	-	-	-	104
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
Compromiso 04.- El Ayuntamiento de Madrid dispone del portal Web www.unalcorqueunarbol, integrado en la Web municipal www.madrid.es, mediante el que se pone a disposición de los ciudadanos, toda la información del arbolado viario de la Ciudad de Madrid; cada árbol tiene su ficha individualizada en la que se recogen datos de especie, edad, perímetro así como el catálogo de la especie a la que pertenece, sirviendo además de canal de comunicación directa para recoger sus peticiones respecto al arbolado. Esta aplicación se actualiza como mínimo semanalmente con las actuaciones que se ejecutan según el Plan de Gestión de Arbolado Urbano.				
Actualizaciones realizadas en la Web unalcorqueunarbol .	-	-	-	52
Compromiso 05.- Se resolverán el 90% de las incidencias urgentes surgidas en la vía pública, que dificulten el uso normal de los servicios o supongan peligro para los usuarios, en un plazo máximo de 24 horas desde que se recibe la comunicación.				
Porcentaje de incidencias urgentes en arbolado urbano resueltas en plazo de 24 h.	-	-	-	94
Compromiso 06.-Se recibirán y tramitarán las sugerencias y reclamaciones 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 ponen en marcha acciones de mejora del servicio. El 50% de las sugerencias y reclamaciones tramitadas se contestan en 15 días o menos y las restantes en menos de 3 meses.				
Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios de arbolado urbano prestados.	-	-	-	D.N.C.
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la Unidad de Arbolado Urbano contestadas en 15 días o menos.	-	-	-	D.N.C.
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la Unidad de Arbolado Urbano contestadas entre 16 días y 3 meses.	-	-	-	D.N.C.

Movilidad y Transportes

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

Carta de Servicios del Cuerpo de Agentes de Movilidad

Fecha Aprobación: 29 de noviembre de 2007

Fecha Evaluación 2011: 12 de marzo de 2012

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

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

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

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

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

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

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

Compromisos / Indicadores	2008	2009	2010	2011
Compromiso 01.- Asegurar la vigilancia del tráfico de forma permanente en los 55 enclaves de mayor intensidad de circulación, salvo en situaciones especiales.				
Porcentaje de cobertura de los 55 enclaves cubiertos por los Agentes de Movilidad.	100	100	100	100
Compromiso 02.- Actuar según los principios de proximidad, proactividad, accesibilidad y máxima corrección y respeto al ciudadano. Asimismo los Agentes de Movilidad serán fácilmente identificables para los ciudadanos a través de la indumentaria y medios materiales, los cuales responderán a la imagen corporativa del Cuerpo.				
Quejas respecto al personal del Cuerpo de Agentes de Movilidad.	0,15	0,10	0,09	0,11

Compromisos / Indicadores	2008	2009	2010	2011
Herramientas de gestión que garantice el mantenimiento de vehículos y de reposición de uniformidad de los Agentes de Movilidad. Indicador nuevo Evaluación 2011	-	-	-	-
Compromiso 03.- Regular el tráfico, mediante la señalización de corte, desvíos y rutas alternativas, minimizando de esta manera el impacto negativo en la movilidad del tráfico ante cualquier situación especial y programada (grandes eventos deportivos, institucionales o culturales, incidencias en semáforos, averías, etc.). Además, acudirán en un tiempo máximo de 15 minutos cuando éstas sean imprevistas.				
Porcentaje de situaciones imprevistas atendidas por el Cuerpo de Agentes de Movilidad sobre las identificadas.	100	100	100	100
Tiempo medio de respuesta del Cuerpo de Agentes de Movilidad en situaciones imprevistas.	06:00	05:00	03:00	06:00
Porcentaje de servicios especiales atendidos por los Agentes de Movilidad, propios y en coordinación con Policía Municipal. Indicador nuevo Evaluación 2011	-	-	-	-
Compromiso 04.- Garantizar la movilidad del tráfico, mediante la retirada de aquellos vehículos que se encuentren mal estacionados y que obstaculicen gravemente la circulación o supongan un peligro para la misma.				
Vehículos mal estacionados retirados por el Cuerpo de Agentes de Movilidad.	20.377	14.926	18.113	21.823
Compromiso 05.- Contribuir a reducir la contaminación producida por el tráfico rodado, mediante la identificación y el control de aquellos vehículos con indicios de exceso de humos y ruidos, así como utilizar vehículos de bajo poder contaminante (bicicletas, motos de baja cilindrada, vehículos de alta ocupación).				
Nº de expediente iniciados por los Agentes de Movilidad, por posible exceso de emisiones contaminantes relacionados con la circulación (humos o ruidos, contenedores y vehículos abandonados)	123	103	72	31
Vehículos denunciados por no pasar la ITV, por el Cuerpo de Agentes de Movilidad.	6.170	4.012	4.852	5.386
Reducción del consumo de combustible de los vehículos utilizados, por el Cuerpo de Agentes de Movilidad (vehículos de baja cilindrada y de alta ocupación), < nº litros. Indicador nuevo Evaluación 2011	-	-	-	-
Compromiso 06.- Recibir una formación continua, especializada y de perfeccionamiento, que les permita actualizar sus conocimientos para el adecuado desempeño de sus funciones.				
Horas de formación ofertadas al Cuerpo de Agentes de Movilidad.	31.414	54.018	24.442	25.438
Porcentaje de Agentes de Movilidad, que reciben formación al año en curso único (60 horas por agente).	43,21	D.N.C.	D.N.C.	90,39
Compromiso 07.- Atender de forma inmediata a los accidentes de tráfico, dado que representan una prioridad para el Cuerpo, garantizando la seguridad en la zona, facilitando la llegada del resto de servicios de emergencia y restableciendo la normalidad del tráfico, así como atender los requerimientos ciudadanos en determinados incidentes relativos al tráfico.				
Nº de requerimientos atendidos (accidentes e incidentes) por el Cuerpo de Agentes de Movilidad.	749	429	454	652
Tiempo medio de llegada al lugar del siniestro o del incidente desde que tengan conocimiento los Agentes de Movilidad.	00:00	00:00	00:00	00:00
Compromiso 08.- Fomentar la seguridad vial de la Ciudad de Madrid mediante la presencia activa y la vigilancia en la vía pública, identificando situaciones de riesgo para la seguridad (entorno de colegios, zonas de alta ocupación peatonal, etc.), actuando sobre las mismas en el menor tiempo posible y participando en todas aquellas campañas de seguridad vial de ámbito nacional o municipal.				

Compromisos / Indicadores	2008	2009	2010	2011
Campañas de seguridad vial en las que participa el Cuerpo de Agentes de Movilidad. ESTANDAR: 15	24	13	8	 11
Nº de situados de radar por los Agentes de Movilidad en lugares de alta siniestralidad o de importancia para la seguridad vial y de alta ocupación peatonal (entorno de colegios, etc.). Indicador nuevo Evaluación 2011	-	-	-	-
Compromiso 09.- Velar por la calidad, seguridad y movilidad del transporte, mediante la adecuada vigilancia de la red básica del transporte. Igualmente asegurará la movilidad del transporte y la accesibilidad al mismo, mediante la vigilancia de los carriles y paradas destinados al transporte y de los espacios reservados para la carga y descarga.				
Denuncias a vehículos por los Agentes de Movilidad por circular o estacionar en carriles o paradas destinadas al transporte. ESTANDAR: 5.800	5.718	5.911	2.269	 3.564
Denuncias a vehículos por los Agentes de Movilidad por estacionar en espacios destinados a la carga y descarga. ESTANDAR: 20.000	32.634	16.358	9.268	 13.852
Vigilancia de los lugares de alta incidencia de la red básica del transporte EMT por el servicio de Agentes de Movilidad porcentaje de actividad sobre lo conocido. Indicador nuevo Evaluación 2011.	-	-	-	-
Compromiso 10.- Utilizar las nuevas tecnologías en el desarrollo de su trabajo, consiguiendo una mayor agilidad en intervención y tramitación, una mayor seguridad jurídica y una mejora de la calidad del servicio.				
Porcentaje de Agentes de Movilidad (operativos) que disponen de PDA. Este indicador ha sido eliminado como consecuencia de la Evaluación 2011.	100	100	100	100
Porcentaje de Agentes de Movilidad (operativos) que disponen de equipos individuales de transmisión. Este indicador ha sido eliminado como consecuencia de la Evaluación 2011.	100	100	100	100
Radares móviles utilizados por el Cuerpo de Agentes de Movilidad. Este indicador ha sido eliminado como consecuencia de la Evaluación 2011.	3	3	3	3
Mantenimiento del parque tecnológico y de aplicaciones informáticas de gestión por el servicio de Agentes de Movilidad. Indicador nuevo Evaluación 2011	-	-	-	-
Compromiso 11.- Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios que se prestan, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. Más de la mitad de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por el Cuerpo de Agentes de Movilidad se contestarán en 15 días o menos; el resto, se contestarán en menos de 2 meses.				
Sugerencias y reclamaciones tramitadas relativas al Cuerpo de Agentes de Movilidad.	176	157	149	161
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Cuerpo de Agentes de Movilidad contestadas en 15 días o menos. ESTANDAR: 50%	48,20	52	44	 37,89
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Cuerpo de Agentes de Movilidad contestadas entre 16 días y 3 meses.	46,02	48	56	62,11

Relación con la Ciudadanía

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

Además en 2011 se comienza a elaborar la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid.

Carta de Servicios del Teléfono 010 Línea Madrid

Fecha Aprobación: 18 de mayo de 2006

Fecha Evaluación 2011: 28 de marzo de 2012

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

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

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

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

Compromisos/Indicadores	2008	2009	2010	2011
Compromiso 01.- El personal de atención telefónica prestará un servicio eficaz, suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los usuarios, de manera que se alcance un nivel de satisfacción superior al 93%.				
Porcentaje de respuestas positivas y mejorables facilitadas por el Teléfono 010.	96	94,20	96,70	98,20
Porcentaje de usuarios que consideran útil la información recibida / gestión realizada por el Teléfono 010.	93,50	94	95,80	96,60
Porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio prestado por el Teléfono 010.	97	96,70	97,90	95,50
Porcentaje de usuarios satisfechos con la información facilitada por el Teléfono 010.	95	95,50	96,30	96,80
Compromiso 02.- En aquellos casos en los que no se pueda proporcionar la información solicitada inmediatamente, ésta se facilitará en un plazo inferior a 48 horas, respondiendo al ciudadano telefónicamente.				
Porcentaje de llamadas diferidas respondidas en menos de 48 horas por el Teléfono 010. ESTANDAR 100	100	98,60	100	 92,40

Compromisos/Indicadores	2008	2009	2010	2011
Compromiso 03.- Se atenderá al usuario utilizando un lenguaje claro y comprensible y proporcionando un trato amable y cortés, logrando que el 93% de los usuarios estén satisfechos con el trato recibido y que la valoración del parámetro comunicación del personal de atención telefónica sea igual o superior a 4 en una escala de 0 a 5.				
Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido en el Teléfono 010.	99	99,40	99,10	98,50
Valoración del parámetro comunicación de los operadores del Teléfono 010.	4	4,80	D.N.C.	5
Compromiso 04.- El Teléfono 010 Línea Madrid contará con un personal altamente cualificado y profesional, garantizándose una formación inicial de 100 horas y al menos 20 horas anuales de formación continua por operador/-a.				
Horas de formación continua recibidas por los operadores del Teléfono 010.	23,50	49	56,12	43
Horas de formación inicial recibidas por los operadores del Teléfono 010.	104	112	115	133
Compromiso 05.- Al menos el 85% de las llamadas realizadas se atenderán en el primer intento, sin necesidad de volver a marcar.				
Porcentaje de llamadas atendidas sobre las recibidas en el Teléfono 010.	89,60	88,40	90,40	91,50
Compromiso 06.- Aquellas llamadas que no se puedan atender de forma inmediata (por el grado de saturación de las líneas y la disponibilidad de los agentes), el sistema dará señal de comunicando de manera que la llamada no suponga coste alguno para el usuario.				
Porcentaje de llamadas rechazadas por saturación sobre el total de intentos de llamada en el Teléfono 010.	11,40	29,70	19,30	19
Compromiso 07.- Una vez que la llamada entra en el sistema al menos un 80% de los usuarios estarán satisfechos con el tiempo de espera en ser atendidos.				
Porcentaje de usuarios satisfechos con el tiempo de espera para ser atendidos por el Teléfono 010.	91,50	99	96,40	94,60
Compromiso 08.- Se reciben y tramitan las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados por el Teléfono 010 Línea Madrid, se contestan de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se ponen en marcha acciones de mejora del servicio. El 85% de las sugerencias y reclamaciones tramitadas se contestan en 15 días o menos y las restantes en menos de 3 meses.				
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por el Teléfono 010.	1,06	0,02	0,02	0,01
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por el Teléfono 010 contestadas en 15 días o menos.	92	90,90	92,10	100
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por el Teléfono 010 contestadas entre 16 días y 3 meses.	8	9,10	7,90	0

Carta de Servicios de Fomento del Asociacionismo

Fecha Aprobación: 20 de julio de 2006
 Fecha Evaluación 2011: 30 de marzo de 2012

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

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

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

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

Compromisos/Indicadores	2008	2009	2010	2011
Compromiso 01.- Una vez realizada la solicitud de inscripción en el Registro de Entidades Ciudadanas, con la documentación correcta y completa, conforme a la normativa de aplicación, inscribir al menos al 85 por 100 de las Entidades Ciudadanas solicitantes que cumplan este requisito en un plazo máximo de 10 días hábiles y comunicarlo de forma inmediata, siempre que la entidad haya facilitado una dirección para la remisión de mensajes electrónicos.				
Porcentaje de inscripciones en el Registro de Entidades Ciudadanas comunicadas por vía telemática a las entidades solicitantes (Servicio de Fomento del Asociacionismo).	D.N.C.	100	100	100
Porcentaje de solicitudes de inscripción en el Registro de Entidades Ciudadanas resueltas en el plazo máximo de diez días hábiles (Servicio de Fomento del Asociacionismo).	D.N.C.	67	69,42	 74,24
Compromiso 02.- Realizar una campaña anual dirigida a las entidades ciudadanas con sede social en el municipio de Madrid que no estén inscritas en el Registro municipal para fomentar su inscripción. La campaña se destinará a las entidades inscritas en el Registro General de Asociaciones de la Comunidad de Madrid y en el Registro Nacional de Asociaciones. En los años impares, la campaña se dirigirá a la totalidad de entidades inscritas en ambos Registros. En los años pares, se destinará a las entidades inscritas desde la campaña anterior.				
Porcentaje de entidades inscritas en el Registro Nacional a las que se facilita información para su inscripción en el Registro de Entidades Ciudadanas del Ayuntamiento de Madrid en atención al universo de referencia que corresponda a cada anualidad. Este indicador se ha creado nuevo debido a la Evaluación 2011	-	-	-	-
Porcentaje de entidades inscritas en el Registro General de Asociaciones de la Comunidad de Madrid a las que se facilita información para su inscripción en el Registro de Entidades Ciudadanas del Ayuntamiento de Madrid en atención al universo de referencia que corresponda a cada anualidad.	100	100	100	100
Compromiso 03.- Realizar, en el plazo máximo de dos meses, los trámites reglamentarios precisos para resolver al menos el 85 por 100 de las solicitudes de declaración de utilidad pública municipal, una vez que se disponga de la documentación completa y correcta. Se comunicará, de forma inmediata, la concesión de la utilidad pública municipal, por vía telemática, siempre que la entidad haya facilitado una dirección para la remisión de mensajes electrónicos.				

Compromisos/Indicadores	2008	2009	2010	2011
Porcentaje de declaraciones de utilidad pública municipal comunicadas por vía telemática a las entidades solicitantes (Servicio de Fomento del Asociacionismo).	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	100
Porcentaje de solicitudes de entidades para ser declaradas de utilidad pública municipal resueltas en un plazo máximo de dos meses (Servicio de Fomento del Asociacionismo).	D.N.C.	44,50	70,37	81,16
Compromiso 04.- Facilitar a todas las Entidades inscritas en el Registro, antes de 31 de enero de cada año, un formulario de renovación de la inscripción cumplimentado con los datos que ya obren en el mismo para que las Entidades Ciudadanas solamente tengan que actualizarlo. Una vez que se haya recibido el formulario correctamente actualizado, se comunicará a las Entidades que han renovado su inscripción.				
Porcentaje de entidades que renuevan su inscripción en el Registro de Entidades Ciudadanas a las que se comunica su renovación (Servicio de Fomento del Asociacionismo).	100	100	100	100
Porcentaje de entidades registradas a las que se envía formulario de renovación antes del 31 de enero de cada año (Servicio de Fomento del Asociacionismo).	100	100	100	100
Compromiso 05.- Efectuar la convocatoria pública anual de subvenciones dirigida a las Federaciones, Confederaciones o Uniones de Asociaciones inscritas y declaradas de utilidad pública municipal, en el Boletín de la Comunidad de Madrid en el primer trimestre del año y comunicarla además, individualmente, al día siguiente hábil de su publicación en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.				
Porcentaje de Federaciones, Confederaciones o Uniones de Asociaciones de base inscritas y declaradas de utilidad pública municipal a las que se informa de la convocatoria anual de subvenciones por el Servicio de Fomento del Asociacionismo.	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	100
Compromiso 06.- Generalizar la utilización de las comunicaciones telemáticas para el procedimiento de Convocatoria pública de subvenciones, como adelanto de las notificaciones que fuera preciso realizar por vía ordinaria, siempre que se disponga de las direcciones electrónicas de las entidades.				
Porcentaje de comunicaciones telemáticas remitidas con relación a la totalidad de las realizadas en el proceso, por vía ordinaria (Servicio de Fomento del Asociacionismo).	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	100
Compromiso 07.- Poner en conocimiento de las entidades inscritas y declaradas de utilidad pública municipal, vía correo electrónico, la publicación de las convocatorias anuales de subvenciones de Fomento del Asociacionismo correspondientes a sus Distritos, dentro de los tres días hábiles siguientes a su inserción en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid. Estas comunicaciones se realizarán siempre que se cuente con la dirección electrónica de las entidades. Asimismo, la información se pondrá en conocimiento de las Federaciones, Confederaciones o Uniones de Asociaciones inscritas, de las que conste la dirección electrónica, para que difundan la información entre las entidades que las integran. Este compromiso se ha creado nuevo como consecuencia de la Evaluación 2011				
Porcentaje de entidades ciudadanas de base inscritas y declaradas de utilidad pública municipal a las que se informa de la convocatoria anual de subvenciones de Fomento del Asociacionismo de su Distrito. Este indicador se crea nuevo como consecuencia de la Evaluación 2011.	-	-	-	-
Porcentaje de Federaciones, Confederaciones y Uniones de Asociaciones a las que se informa de las convocatorias anuales de subvenciones de Fomento del Asociacionismo de los Distritos, para su difusión entre las entidades federadas (Servicio de Fomento del Asociacionismo). Este indicador se crea nuevo como consecuencia de la Evaluación 2011.	-	-	-	-
Compromiso 08.- Dar conocimiento, antes de 30 de junio de cada año, a las Federaciones, Confederaciones y Uniones de Asociaciones de base a las que se adjudique subvención, de la cuantía de la misma, así como el proyecto o el gasto para el cual se les haya concedido, mediante la publicación de la relación de subvenciones concedidas en la página www.madridparticipa.es				

Compromisos/Indicadores	2008	2009	2010	2011
Porcentaje de subvenciones concedidas comunicadas a las entidades solicitantes antes del 30 de junio de cada año (Servicio de Fomento del Asociacionismo).	D.N.C.	100	100	100
Compromiso 09.- Proporcionar a todas las Entidades Ciudadanas inscritas en el Registro Municipal, que lo soliciten, un servicio de asesoramiento gratuito, en aquellas materias que puedan afectarles en la gestión diaria de su actividad. Asimismo, se prestará este servicio gratuito para la orientación de aquellos ciudadanos que quieran crear una asociación y precisen de información para su constitución. En ambos casos, el grado de satisfacción global obtenido por el servicio recibido, será de, al menos, 8 puntos, en una escala de 0 a 10.				
Porcentaje de beneficiarios del servicio que reciben orientación y asesoramiento respecto a los que lo solicitan (Servicio de Fomento del Asociacionismo).	100	100	100	100
Valoración media del servicio de orientación y asesoramiento realizada por los usuarios (Servicio de Fomento del Asociacionismo).	D.N.C.	9,84	9,63	8,41
Compromiso 10.- Facilitar a todas las Entidades inscritas en el Registro Municipal de Entidades Ciudadanas, siempre que así lo soliciten, un enlace en la página Web www.madridparticipa.es para el acceso directo a sus páginas Web. El enlace se realizará en el plazo de diez días naturales desde que cursen su solicitud.				
Porcentaje de Entidades Ciudadanas inscritas en el Registro Municipal a las que se facilita un enlace a la página Web www.madridparticipa.es en un plazo máximo de diez días naturales desde su solicitud (Servicio de Fomento del Asociacionismo).	100	100	100	100
Compromiso 11.- Realizar un estudio de necesidades formativas consultando a través de foros de carácter sectorial, u otras vías, a las entidades inscritas en el Registro de Entidades Ciudadanas del Ayuntamiento de Madrid.				
Elaboración de un informe anual sobre las necesidades formativas de las entidades ciudadanas inscritas en el Registro Municipal (Servicio de Fomento del Asociacionismo).	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	1
Compromiso 12.- Informar con una antelación mínima de quince días, mediante correo postal y/o electrónico y publicación en la página web www.madridparticipa.es a todas las Entidades inscritas en el Registro de Entidades Ciudadanas del Ayuntamiento sobre cada una de las acciones formativas que organiza a lo largo del año el Ayuntamiento de Madrid para las Entidades Ciudadanas.				
Porcentaje de Entidades Ciudadanas informadas de las acciones formativas organizadas por el Servicio de Fomento del Asociacionismo.	D.N.C.	100	100	100
Compromiso 13.- Impartir a lo largo del año, al menos, quince acciones formativas a las Entidades Ciudadanas inscritas en el Registro Municipal, consiguiendo un grado de satisfacción global por el servicio recibido de, al menos, 7,5 puntos en una escala de 0 a 10 sobre el total de cuestionarios recibidos.				
Acciones formativas impartidas a las Entidades Ciudadanas por el Servicio de Fomento del Asociacionismo.	8	5	13	19
Valoración media global de las acciones formativas realizada por las entidades asistentes (Servicio de Fomento del Asociacionismo).	7,10	7,60	7,34	7,59
Compromiso 14.- Ofertar, al menos, 500 plazas anuales para la formación de Entidades Ciudadanas inscritas en el Registro Municipal.				
Plazas ofertadas por el Ayuntamiento de Madrid para la formación de Entidades Ciudadanas (Servicio de Fomento del Asociacionismo).	D.N.C.	299	452	660
Compromiso 15.- Organizar, a lo largo del año, y previa demanda de las Entidades, Distritos y Áreas de Gobierno, al menos, una actuación para promover el encuentro entre las Entidades Ciudadanas y fomentar el asociacionismo entre la ciudadanía.				
Actividades de encuentro entre Entidades Ciudadanas organizadas (Servicio de Fomento del Asociacionismo). ESTANDAR 1	0	2	1	 0

Compromisos/Indicadores	2008	2009	2010	2011
Compromiso 16.- Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados para el fomento del asociacionismo y la participación ciudadana, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora de los servicios. Contestar todas las sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados en 15 días o menos.				
Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por el Servicio de Fomento del Asociacionismo.	12	8	9	26
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas en 15 días o menos, respecto del total de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación al servicio prestado por el Servicio de Fomento del Asociacionismo contestadas en 15 días o menos. ESTANDAR 100	45	60	66,67	 92,31
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Fomento del Asociacionismo contestadas entre 16 días y 3 meses.	55	40	9	7,69

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

Fecha Aprobación: 24 de mayo de 2007

Fecha Evaluación 2011: 1 de marzo de 2012

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

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

Estos compromisos y sus indicadores asociados son:

D.N.C = Datos No Cargados

Compromisos/Indicadores	2008	2009	2010	2011
Compromiso 01.- Las Oficinas de Atención al Ciudadano se comprometen a prestar un servicio global de calidad, logrando que mas del 80% de los usuarios estén satisfechos con el servicio recibido y valoren dicha satisfacción en una escala de 0 a 10, con una puntuación superior a 7,5 puntos. Con carácter anual se realizará un estudio para medir el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios recibidos en las Oficinas de Atención al Ciudadano; dicho estudio servirá asimismo para evaluar el cumplimiento de los compromisos adquiridos.				
Valoración ciudadana de las OACs Línea Madrid.	8,81	8,70	8,86	8,99
Compromiso 02.- Las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid contarán con unas instalaciones adecuadas al servicio que se presta, sin barreras arquitectónicas para su acceso en ninguna de ellas y con un alto grado de funcionalidad, confort, orden y limpieza. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 7,5 puntos.				

Compromisos/Indicadores	2008	2009	2010	2011
Valoración media de los usuarios de los parámetros de confort, orden y limpieza de las OACs Línea Madrid.	8,84	8,71	8,99	8,87
Compromiso 03.- Todas las Oficinas contarán con un sistema de gestión de espera que permita el direccionamiento de los ciudadanos de forma racional, eficaz y ordenada. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10 deberá ser superior a 7,5 puntos.				
Valoración media de los usuarios del sistema de gestión del tiempo de espera de las OACs Línea Madrid.	8,75	8,54	8,97	8,60
Compromiso 04.- En todas las Oficinas de Línea Madrid se contará con un personal altamente cualificado y profesional. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos.				
Valoración media de los usuarios de la cualificación y profesionalidad del personal de las OACs Línea Madrid.	8,98	8,76	9,09	8,86
Compromiso 05.- En las Oficinas de Atención al Ciudadano se impartirá un tiempo medio de formación a todo su personal, de al menos, 25 horas anuales.				
Promedio de horas de formación del personal de las OACs Línea Madrid.	26,83	24,10	48,46	80,18
Compromiso.- 06.- El personal de Línea Madrid prestará su servicio dispensando un trato amable y cortés. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos.				
Valoración media de los usuarios de la amabilidad y trato en las OACs Línea Madrid.	9,01	8,85	9,14	8,97
Compromiso 07.- El personal de las Oficinas atenderá a los ciudadanos con un lenguaje claro, comprensible y con gran capacidad de diálogo y comunicación. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos.				
Valoración media de los usuarios de la capacidad de diálogo y comunicación del personal de las OACs Línea Madrid.	8,98	8,79	9,12	8,86
Compromiso 08.- Las Oficinas de Atención al Ciudadano prestarán su servicio a los ciudadanos en un horario continuado de mañana y tarde (de 9 a 17 horas) de lunes a jueves (viernes y mes de agosto de 9 a 14 horas). En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 7,5 puntos.				
Valoración media de los usuarios del horario de atención al público de las OACs Línea Madrid.	8,80	8,44	8,75	8,76
Compromiso 09.- En las 23 Oficinas de Atención al Ciudadano se prestará una atención individualizada y personalizada, ofreciendo atención en inglés, francés y lenguaje de los signos en todas las Oficinas, así como en otros idiomas en los Distritos donde fuese necesario, y al menos, en el 50 % de ellas.				
Porcentaje de OACs Línea Madrid que atienden en inglés, francés y lenguaje de los signos.	100	100	100	100
Porcentaje de OACs Línea Madrid que atienden en otros idiomas.			30,43	52,17
Compromiso 10.- En las Oficinas de Atención al Ciudadano se atenderán a más del 75 % de los ciudadanos en un tiempo máximo de espera de 10 minutos. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos.				
Porcentaje de ciudadanos atendidos en 10 minutos o menos en las OACs Línea Madrid	92,82	74,17	88,25	90,39
Valoración media de los usuarios del tiempo de espera en ser atendidos en las OACs Línea Madrid.	8,68	8,46	8,79	8,77

Compromisos/Indicadores	2008	2009	2010	2011
Compromiso 11.- El personal de las Oficinas dedicará el tiempo necesario para resolver la gestión requerida y buscará la resolución adecuada y satisfactoria a la demanda. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción medio, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos.				
Valoración media de los usuarios del tiempo total empleado en realizar la gestión en las OACs Línea Madrid.	8,72	8,56	8,90	8,82
Compromiso 12.- En las Oficinas de Atención al Ciudadano se prestará un servicio eficaz, suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 7,5 puntos.				
Valoración media de los usuarios sobre el resultado final de la gestión realizada en las OACs Línea Madrid.	8,89	8,75	8,98	9,09
Valoración media de los usuarios sobre la claridad y eficacia de la información facilitada por las OACs Línea Madrid.	8,86	8,59	8,90	8,79
Compromiso 13.- En las Oficinas de Atención al Ciudadano se atenderá a los ciudadanos proporcionando respuestas coherentes, seguras y confiables a las consultas realizadas. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 7,5 puntos.				
Valoración media de los usuarios de la confianza y seguridad transmitida en la información facilitada.	8,88	8,73	9	8,88
Compromiso 14.- En las Oficinas de Atención al Ciudadano la empresa externa que presta servicios de atención al público consumirá papel reciclado procedente de fibras recuperadas, certificado con el sello Ángel Azul o bien compuesto total o parcialmente de fibras vírgenes procedentes de bosques gestionados de manera sostenible y que así puedan acreditarlo mediante certificados FSC, PEFC o equivalentes. Se considerará cumplido el compromiso, si mensualmente el porcentaje de papel consumido de esta categoría, por la empresa externa, es superior al 90%. Este compromiso se ha creado nuevo como consecuencia de la Evaluación 2011				
Porcentaje de papel reciclado consumido por la empresa externa en las OACs Línea Madrid. Este indicador se ha creado nuevo como consecuencia de la Evaluación 2011	-	-	-	-
Compromiso 15.- En las Oficinas de Atención al Ciudadano se reciben y tramitan las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios que se prestan, se contestan de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se ponen en marcha acciones de mejora de los Servicios. El 85% de las Sugerencias y Reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid, se contestarán en 15 días o menos, el resto en un período no superior a 3 meses.				
Sugerencias y Reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por las OACs Línea Madrid.		779	548	372
Porcentaje de Sugerencias y Reclamaciones relativas a las OACs Línea Madrid contestadas entre 16 días y 3 meses			9,90	D.N.C.
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a las OACs Línea Madrid contestadas en 15 días o menos.		40,40	88,30	91,09

Carta de Servicios del Portal Web Municipal Línea Madrid

Fecha Aprobación: 9 de septiembre de 2010

Fecha Evaluación 2011: 11 de abril de 2012

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

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

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

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

Compromisos/Indicadores	2008	2009	2010	2011
Compromiso 01.- Ofrecer un servicio eficaz y de calidad, de manera que se alcance un porcentaje de ciudadanos satisfechos o muy satisfechos con el servicio igual o superior al 75%.				
Porcentaje de usuarios satisfechos o muy satisfechos globalmente con el servicio ofrecido por el Portal Web Municipal.	-	-	76,90	79,80
Compromiso 02.- Ofrecer un servicio útil, suministrando información de interés y permitiendo la realización de gestiones y trámites administrativos a los usuarios, de manera que al menos el 70% de los ciudadanos valoren satisfactoriamente la utilidad del mismo.				
Porcentaje de usuarios que consideran útil o muy útil el servicio ofrecido por el Portal Web Municipal, en relación con el total de encuestados.	-	-	78,40	82,50
Compromiso 03.- Ofrecer una información actualizada del Ayuntamiento, de los servicios municipales y de la Ciudad de Madrid.				
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones recibidas relativas a la actualización de los contenidos respecto de número total de contenidos del Portal Web Municipal.	-	-	0,19	0,41
Compromiso 04.- Contar con las medidas necesarias para que la información pueda ser accesible a todos los ciudadanos, con independencia de las limitaciones debidas a discapacidad, edad avanzada u otras causas, de acuerdo con los criterios de accesibilidad generalmente reconocidos.				
Cumplimiento de los requisitos de accesibilidad de los contenidos de Nivel Doble-A de las directrices de accesibilidad para el contenido web 1.0 del W3C-WAI.	-	-	100	100

Compromisos/Indicadores	2008	2009	2010	2011
Compromiso 05.- Contar con la información disponible para sus usuarios/as en todo momento, garantizando un nivel de disponibilidad del servicio del 95%.				
Nivel de disponibilidad del Portal Web Municipal.	-	-	99,47	99,22
Compromiso 06.- Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio.				
Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por el Portal Web Municipal.	-	-	0,44	0,40
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas en 15 días o menos, respecto del total de sugerencias y reclamaciones en relación a los servicios prestados por el Portal Web Municipal.	-	-	86,70	87,19
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas entre 16 días y 3 meses, respecto del total de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por el Portal Web Municipal.	-	-	13,30	12,80

Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones

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.

La **Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid** inició su elaboración en septiembre de 2011, redactándose durante este año la mayoría de los documentos que le sirven de base. Dado que los servicios a los que hace referencia y los compromisos en ella asumidos son responsabilidad de todas las Unidades del Ayuntamiento, puesto que todas ellas lo son de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones formuladas por los ciudadanos en el ámbito de sus respectivas competencias, no se pudo finalizar y aprobar hasta 2012.

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

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

1.- Ofrecer un **servicio eficaz** que facilite a la ciudadanía el ejercicio del derecho a presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, de manera que al menos el 60% de los usuarios encuestados lo consideren útil o muy útil y lo recomienden. Por lo menos una vez al año se realizará un estudio para conocer la opinión de los usuarios sobre los servicios recibidos.

Indicadores asociados

- 1.1. Porcentaje de usuarios que consideran el servicio útil o muy útil. (60%)
- 1.2. Porcentaje de usuarios que recomendarían el servicio. (60%)
- 1.3. Porcentaje de usuarios que consideran que el servicio recibido en el Ayuntamiento de Madrid es “mejor” o “mucho mejor” que el recibido en otros servicios de sugerencias y reclamaciones. (60%)
- 1.4. Estudios de opinión realizados sobre el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones. (Mínimo 1 al año)

2.- Ofrecer a los ciudadanos distintos **canales sencillos y accesibles** para la presentación de sus sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, de manera que al menos el 80% de los usuarios encuestados consideran fácil o muy fácil presentarlas. A través de Internet y del Teléfono 010 la presentación de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones podrá realizarse las 24 horas del día, todos los días del año, logrando que la mayoría de los ciudadanos puedan utilizarlo siempre que lo necesiten.

En todos los centros del Ayuntamiento de Madrid con atención directa al público se dispondrá de carteles informativos sobre los distintos canales puestos a disposición de los ciudadanos para la presentación de sus sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

Indicadores asociados

- 2.1 Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por cada uno de los canales disponibles.
- 2.2 Porcentaje de usuarios que consideran fácil o muy fácil presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. (80%)
- 2.3 Llamadas emitidas desde el Teléfono 010 Línea Madrid en los casos de no disponibilidad de la aplicación informática de sugerencias y reclamaciones para dar de alta la sugerencia, reclamación o felicitación.
- 2.4 Porcentaje de centros con atención directa al público que disponen de carteles informativos sobre los canales de presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. (100%)

3.- Enviar al reclamante un correo electrónico **confirmándole la recepción** de su sugerencia, reclamación o felicitación, de forma inmediata si se presentan a través de Internet o del Teléfono 010; y en el plazo de las 72 horas siguientes a su presentación y siempre que se disponga de una dirección de correo electrónico, si se presentan de forma presencial. Con este correo electrónico se informa al interesado/a del número de la sugerencia, reclamación o felicitación que ha formulado y del inicio de las gestiones pertinentes.

Indicador asociado:

- 3.1. Tiempo medio de envío del total de los correos electrónicos de confirmación de la recepción de la sugerencia, reclamación o felicitación.
- 3.2. Porcentaje de usuarios que reciben el correo electrónico en menos de 72 horas. (80%).

4.- Contestar el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un **plazo** inferior a 30 días desde su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días desde su presentación. El Ayuntamiento adoptará las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.

Indicadores asociados:

- 4.1 Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 30 días. (60%)
- 4.2 Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. (30 días)
- 4.3 Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 15 días. (40%)

5.- Contestar de forma individualizada y personalizada, dando respuesta a todas las cuestiones objeto de la reclamación o sugerencia. El lenguaje empleado en las contestaciones será claro y comprensible para el reclamante, sin que ello suponga menoscabo de su calidad técnica.

Indicador asociado:

5.1 Porcentaje de usuarios que manifiesten su fidelidad con el servicio. (70%)

6.- 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.

Indicador asociado:

6.1. Porcentaje de unidades que realizan informes anuales de análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas. (90%)

6.2. Mejoras implantadas como consecuencia del análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas.

7.- Publicar en la Web municipal en un plazo inferior a 15 días desde su presentación al órgano correspondiente, los informes que sobre las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas de la ciudadanía deben emitirse.

Indicador asociado:

7.1. Plazo de publicación de los Informes de Sugerencias y Reclamaciones.

8.- Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación al servicio de sugerencias y reclamaciones 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. Estas sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, asumiendo los compromisos anteriores.

Indicadores asociados

8.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas en relación al servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid.

8.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas en relación al servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid contestadas en 15 días o menos.

8.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas en relación al servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid contestadas en menos de 30 días.

8.4. Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas en relación al servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid.

Salud

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

Desde esta perspectiva, Madrid Salud elabora y la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid aprueba en 2006 la **Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud**, en 2007 la **Carta de Servicios del Instituto de Adicciones**, en 2009 la **Carta de Servicios de Salud Pública en materia de Protección Animal**, en 2010 la **Carta de Servicios de Brotes y Alertas Alimentarias** y en 2011 la **Carta de Servicios de Salud Ambiental en Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda** y la **Carta de Servicios de Actividades Sanitarias para la Prevención y Protección de la Salud en el Trabajo**.

Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud

Fecha Aprobación: 1 de junio de 2006
 Fecha Evaluación 2011: 12 de marzo 2012

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

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

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

Compromisos/Indicadores	2008	2009	2010	2011
Compromiso 01.- Los formularios para presentar sugerencias y reclamaciones serán claros y comprensibles, estarán accesibles en la totalidad de los Centros de Madrid Salud y en el portal Web de Madrid Salud. De la misma forma, la información ofrecida a través del Teléfono 010 será clara y comprensible. Mostrando en el 80% de los casos un grado de satisfacción igual o superior a 6.				
Porcentaje de Centros de Madrid Salud en los que están disponibles los impresos de sugerencias y reclamaciones.	100	100	100	100

Compromisos/Indicadores	2008	2009	2010	2011
Porcentaje de usuarios que consideran claros y comprensibles los impresos de sugerencias y reclamaciones disponibles en los Centros de Madrid Salud.	94,75	73,58	92,80	96,83
Porcentaje de usuarios/as que consideran accesible el Teléfono 010 para realizar una sugerencia o reclamación.	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	78,57
Porcentaje de usuarios/as que consideran accesible la pagina Web de Madrid Salud.	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	87,55
Porcentaje de usuarios/as que consideran claros y comprensibles los formularios de sugerencias y reclamaciones de la página web de Madrid Salud.	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	93,75
Compromiso 02.- Los reclamantes que lo soliciten recibirán ayuda para la cumplimentación de los impresos de sugerencias y reclamaciones en todos los Centros Madrid Salud, mostrando en el 80% de los casos un grado satisfacción igual o superior 6.				
Porcentaje de reclamantes que muestran un grado de satisfacción igual o superior a 6 con la asistencia recibida para la cumplimentación de los impresos de sugerencias y reclamaciones de Madrid Salud. Indicador nuevo Evaluación 2011	-	-	-	-
Compromiso 03.- El personal de recepción de los Centros de Madrid Salud atenderá a los usuarios/as con trato amable y cortés, mostrando en el 80% de los casos un grado de satisfacción igual o superior a 6.				
Porcentaje de usuarios que muestran un grado de satisfacción igual o superior a 6 con el lenguaje utilizado. Indicador nuevo Evaluación 2011	-	-	-	-
Porcentaje de usuarios que muestran un grado de satisfacción igual o superior a 6 con la amabilidad y cortesía recibida. Indicador nuevo, Evaluación 2011	-	-	-	-
Compromiso 04.- Madrid Salud trabaja buscando la satisfacción de los intereses de los reclamantes de manera que todas las contestaciones serán individualizadas y personalizadas, dando respuesta a todas las cuestiones objeto de la reclamación o sugerencia.				
Porcentaje de reclamantes que muestran un grado de satisfacción igual o superior a 6 con las respuestas emitidas por Madrid Salud. Indicador nuevo Evaluación 2011	-	-	-	-
Compromiso 05.- El 80% de las sugerencias y reclamaciones se contestarán en un plazo inferior a 15 días. El 10% de las sugerencias y reclamaciones se contestarán entre 16 y 30 días. El 10% de las sugerencias y reclamaciones se contestarán entre 31 y 90 días. En ningún caso el plazo de contestación podrá ser superior a 3 meses, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid.				
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios de Madrid Salud contestadas en 15 días o menos.	87,83	82,24	93,06	92,71
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios de Madrid Salud contestadas en más de 15 días y menos de 30.	9,44	11,98	6,11	7,28
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios de Madrid Salud contestadas en más de 30 días y menos de 3 meses.	2,68	5,22	0,82	0
Tiempo medio de contestación desde que llega la sugerencia o reclamación a la Oficina de Atención al Ciudadano de Madrid Salud.	6,04	6,30	4,58	4,01
Compromiso 06.- Cuando la tramitación de una sugerencia o reclamación llegue a 15 días y siempre que se disponga de un teléfono de contacto o dirección de correo electrónico, se contactará con el reclamante para informarle del estado de tramitación de la misma y se considerará la conveniencia de adoptar alguna medida complementaria que agilice el proceso.				
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios de Madrid Salud informadas al cumplir los 15 días de espera.	100	100	100	100

Compromisos/Indicadores	2008	2009	2010	2011
Compromiso 07.- Los/as ciudadanos/as que utilizan el servicio de sugerencias y reclamaciones de Madrid Salud lo valorarán, mostrando en el 80% de los casos un grado de satisfacción igual o superior a 6.				
Porcentaje de ciudadanos/as que utilizan el servicio de sugerencias y reclamaciones de Madrid Salud que muestran un grado de satisfacción igual o superior a 6. ESTANDAR 80.	87,70	84,50	81,60	 75,61
Compromiso 08.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación con el propio Servicio de Sugerencias y Reclamaciones, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del Servicio.				
Sugerencias y reclamaciones tramitadas relativas al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud.	0	0	0	0
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud contestadas en 15 días o menos.	0	0	0	0
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud contestadas entre 16 días y 3 meses.	0	0	0	0
Tiempo medio de contestación desde que llega la sugerencia o reclamación a la Oficina de Atención al Ciudadano de Madrid Salud. Indicador nuevo Evacuación 2010	-	-	-	-

Carta de Servicios del Instituto de Adicciones

Fecha Aprobación: 8 de febrero de 2007
 Fecha Evaluación 2011: 14 de marzo de 2012

El **Instituto de Adicciones**, adscrito al organismo autónomo Madrid Salud, tiene como finalidad la gestión de las políticas municipales en materia de drogodependencias y otros trastornos adictivos, en la Ciudad de Madrid.

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

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

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

	2008	2009	2010	2011

	2008	2009	2010	2011
Compromiso 01.- Los servicios del Instituto de Adicciones se prestarán en instalaciones con un tamaño, señalización exterior e interior, orden, limpieza, confort y equipamiento que garanticen la intimidad y confidencialidad en la atención. La puntuación media otorgada por los usuarios de los Centros de Atención a Drogodependientes (CADs), en encuesta de satisfacción, será superior a 6,5 puntos, sobre un total de 10. El compromiso afecta a todos los centros del Instituto de Adicciones.				
Valoración otorgada por los usuarios a la comodidad de las instalaciones de los CADs.	7,80	7	7	7
Instalaciones del Instituto de Adicciones que cumplen los criterios de habitabilidad y confort establecidos.	100	100	100	100
Valoración otorgada por los usuarios a la confidencialidad facilitada por las instalaciones de los CADs.	8,20	7,40	7,40	7,20
Valoración otorgada por los usuarios a la limpieza de las instalaciones de los CADs.	8	7,20	7,20	7,20
Compromiso 02.- A través de profesionales altamente cualificados, en los CADs del Instituto de Adicciones se atenderá de forma ágil, proporcionando un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible, garantizando una atención individualizada y personalizada. La puntuación media otorgada por los usuarios de los CADs, en encuesta de satisfacción, será superior a 7 puntos, sobre un total de 10. La media anual de horas de formación de los profesionales será como mínimo de 29.				
Horas de formación continua a los profesionales de los CADs en aspectos de carácter técnico y/o de mejora de habilidades de comunicación y atención.	9,40	27,60	32,28	52,86
Valoración otorgada por los usuarios a la agilidad para resolver problemas por parte del personal de recepción de los CADs.	7,80	7,40	7,40	7,40
Valoración otorgada por los usuarios a los enfermeros de los CADs acerca de sus conocimientos y capacidad para ayudarles en su proceso de recuperación.	7,80	7,40	7,40	7
Valoración otorgada por los usuarios a los médicos de los CADs acerca de sus conocimientos y capacidad para ayudarles en su proceso de recuperación.	7,80	7,20	7,20	7,20
Valoración otorgada por los usuarios a los psicólogos de los CADs acerca de sus conocimientos y capacidad para ayudarles en su proceso de recuperación.	7,60	7,40	7,40	7,20
Valoración otorgada por los usuarios a los terapeutas ocupacionales de los CADs acerca de sus conocimientos y capacidad para ayudarles en su proceso de recuperación.	7,80	7,40	7,40	7,40
Valoración otorgada por los usuarios a los trabajadores sociales de los CADs acerca de sus conocimientos y capacidad para ayudarles en su proceso de recuperación.	7,60	7,20	7,20	7
Valoración otorgada por los usuarios al trato recibido por parte del personal de los CADs.	8	7,40	7,40	 7,40
Compromiso 03.- En los CADs la demanda inicial será atendida de forma inmediata. La puesta en marcha posterior del programa terapéutico necesario para cada caso, se realizará en función del análisis de necesidades previo y los recursos disponibles en cada momento, garantizando en todo caso, una cita con el profesional, tras la acogida inicial, en un plazo máximo de 15 días.				
Porcentaje de las solicitudes atendidas en plazo en cada centro o servicio de los CADs.	77,46	77,62	85,39	94,36
Tiempo medio de espera del usuario/-a por servicio prestado, tras la acogida en los CADs.	10,60	10,21	7,53	6,05

	2008	2009	2010	2011
Compromiso 04.- Se garantizará la continuidad de los programas terapéuticos así como la atención integral de los pacientes, mediante la dotación de una plantilla estable e interdisciplinar, conformada por profesionales pertenecientes a las áreas sanitaria, psicológica, social y ocupacional, de forma que se puedan cubrir las necesidades de los pacientes en las distintas áreas afectadas por las drogodependencias.				
Porcentaje de plantilla cubierta sobre la plantilla aprobada para los CADs.	95,60	95,70	96,48	96,20
Compromiso 05.- Desde los CADs se prestará un servicio global de calidad, logrando que al menos un 85% de los usuarios estén satisfechos con el servicio recibido.				
Porcentaje de usuarios satisfechos globalmente con los CADs.	92,30	93,40	93,40	93,80
Compromiso 06.- A través de profesionales altamente cualificados, el Servicio de Prevención a Drogodependientes, PAD, atenderá de forma ágil, proporcionando un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible, garantizando una atención individualizada y personalizada.				
Porcentaje de usuarios satisfechos con la atención dispensada por los profesionales del Servicio de Prevención de Adicciones (PAD).	88	99,10	99,64	98,90
Porcentaje de casos resueltos en el propio Servicio de Prevención de Adicciones (PAD)	82,50	90,30	98,68	93,90
Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido en el Servicio de Prevención de Adicciones (PAD).	89	96	99,99	99
Compromiso 07.- En el PAD la demanda inicial será atendida de forma inmediata. La puesta en marcha de la intervención demandada en cada caso, se garantizará mediante intervención profesional en un plazo máximo de quince días.				
Porcentaje de solicitudes atendidas en plazo sobre el total de las recibidas en el Servicio de Prevención de Adicciones (PAD).	100	100	100	100
Compromiso 08.- Desde el PAD se prestará un servicio global de calidad, logrando que al menos el 90% de los usuarios estén satisfechos con el servicio recibido.				
Porcentaje de usuarios satisfechos globalmente con el Servicio de Prevención de Adicciones (PAD).	98	98,50	98,58	98,90
Compromiso 09.- El Instituto de Adicciones de Madrid Salud recibirá y tramitará las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación con los servicios prestados, las contestará de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, pondrá en marcha acciones de mejora de los servicios. Madrid Salud tiene aprobada su Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones. Para ver sus compromisos de calidad y los indicadores asociados, consultar esta Carta.				

Carta de Servicios de Salud Pública en materia de Protección Animal

Fecha Aprobación: 30 de abril de 2009
 Fecha Evaluación 2011: 27 de abril de 2012

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

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

Los compromisos establecidos y sus indicadores asociados son:

	2008	2009	2010	2011
Compromiso 01.- La información relativa a los servicios de Salud Pública en materia de Protección Animal se mantendrá actualizada en la totalidad de los canales previstos por el Ayuntamiento de Madrid.				
Sugerencias y reclamaciones referidas a errores de información que se hayan constatado como ciertos en el momento de su verificación. Indicador nuevo Evaluación 2011	-	-	-	-
Porcentaje de usuarios/as que otorgan una puntuación mayor o igual a 8 (en una escala de 0 a 10) en relación a la información en materia de protección animal recibida en los distintos canales. Indicador reformulado Evaluación 2011	-	-	-	-
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.				
Porcentaje de usuarios/as que otorgan una puntuación mayor o igual a 8 (en una escala de 0 a 10) en relación a su satisfacción con la limpieza y conservación. Indicador reformulado Evaluación 2011	-	-	-	-
Compromiso 03.- En el Centro de Protección Animal se proporcionará una atención personalizada, así como un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible y mostrando interés en solucionar los problemas expresados por los/-as usuarios/-as.				
Porcentaje de usuarios que otorgan una puntuación mayor o igual a 8 en relación a su satisfacción con el trato global recibido en el Servicio de Protección Animal. Indicador reformulado Evaluación 2011	-	-	-	-
Compromiso 04.- El Centro de Protección Animal dispondrá de un horario amplio para la atención presencial al público, de forma que la satisfacción media de los usuarios con el horario sea de 7 o superior en una escala de 0 a 10.				
Porcentaje de usuarios que otorgan una puntuación mayor o igual a 7 en una escala de 0 a 10 con el horario disponible para la atención al público del servicio de Protección Animal. Indicador reformulado Evaluación 2011	-	-	-	-
Compromiso 05.- El Departamento de Servicios Veterinarios dispondrá de un Servicio Veterinario Municipal de Urgencia que prestará atención de forma urgente a aquellos animales heridos, accidentados, abandonados y extraviados que se encuentran en la vía pública, todos los días del año, 24 horas al día.				
Porcentaje de peticiones de actuación recibidas en el Servicio Veterinario Municipal de Urgencia, que han sido atendidas en un plazo de 2,30 horas. Indicador nuevo Evaluación 2011	-	-	-	-
Compromiso 06.- Una vez recibidos del Registro de Identificación de Animales de Compañía de la Comunidad de Madrid (RIAC) los datos correspondientes a un animal identificado ingresado en el Centro de Protección Animal, el primer intento de comunicación del ingreso a su propietario/-a se realizará en un plazo máximo de 24 horas, pasando a tramitarse el expediente administrativo de notificación si su resultado ha sido negativo.				

	2008	2009	2010	2011
Porcentaje de registros de contacto con los/-as propietarios/-as realizados por el Centro de Protección Animal que cumplen las condiciones señaladas.	D.N.C.	100	100	100

Compromiso 07.- Madrid Salud recibirá y tramitará las sugerencias y reclamaciones presentadas en relación a los servicios prestados en Salud Pública en materia de Protección Animal, las contestará de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas pondrá en marcha acciones de mejora de dichos servicios. El 80% de las sugerencias y reclamaciones se contestarán en un plazo inferior a 15 días. El 10% de las sugerencias y reclamaciones se contestarán entre 16 y 30 días. El 10% de las sugerencias y reclamaciones se contestarán entre 31 y 90 días. En ningún caso el plazo de contestación podrá ser superior a 3 meses.

Madrid Salud tiene aprobada su Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones. Para ver sus compromisos de calidad y los indicadores asociados, consultar esta Carta.

Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados en Salud Pública en materia de Protección Animal.	D.N.C.	52	71	109
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados en Salud Pública en materia de Protección Animal contestadas en 15 días o menos.	D.N.C.	92,60	92,60	94,15
Porcentaje máximo de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados en Salud Pública en materia de Protección Animal contestadas entre 16 y 30 días. Indicador nuevo Evaluación 2011	-	-	-	-

Carta de Servicios de Brotes y Alertas Alimentarias

Fecha Aprobación: 22 de julio de 2010
 Fecha Evaluación 2011: 24 de abril de 2012

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

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

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

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

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

	2008	2009	2010	2011

	2008	2009	2010	2011
Compromiso 01.- Ante una emergencia alimentaria, los Servicios de Inspección y, en su caso, el Servicio de Emergencias Alimentarias (SEAM) iniciarán las actuaciones en los establecimientos implicados en un plazo máximo de 2 horas y media, desde que se activen a partir de la información recibida.				
Porcentaje de actuaciones iniciadas por el Servicio de Emergencias Alimentarias dentro del plazo máximo establecido.	-	-	-	98,80
Compromiso 02.- Los Servicios de Inspección realizarán el control de los establecimientos en los que se haya producido un brote de origen alimentario, hasta que garanticen que todas las deficiencias detectadas han sido corregidas.				
Porcentaje de establecimientos en los que se realiza el control para garantizar la corrección de todas las deficiencias.	-	-	-	100
Compromiso 03.- Los Servicios de Inspección realizarán una visita de seguimiento a los establecimientos en los que se haya producido un brote de origen alimentario, dentro de los 9 meses posteriores a la comprobación de la corrección de las deficiencias. Este plazo se modificará en aquellos casos en los que el establecimiento esté sujeto a actuaciones de otros servicios municipales.				
Porcentaje de establecimientos en los que se realiza una visita de seguimiento por los Servicios de Inspección en el plazo establecido.	-	-	-	100
Compromiso 04.- En los brotes de origen alimentario en los que exista reclamación o denuncia por parte de los afectados, los Departamentos de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de los Distritos les informarán del inicio de las actuaciones, en un plazo máximo de 72 horas desde que tengan conocimiento de dicha reclamación o denuncia.				
Porcentaje de comunicaciones de inicio de las actuaciones remitidas a los/as denunciados o reclamantes dentro del plazo máximo establecido.	-	-	-	88
Compromiso 05.- El Laboratorio de Salud Pública aplicará, en los análisis que realice con motivo de una emergencia alimentaria, técnicas acreditadas por la Entidad Nacional de Acreditación y/o autorizadas por la Comunidad de Madrid, que cumplirán los criterios de calidad establecidos en la Norma Europea EN ISO 17025. La calidad de los resultados analíticos se evaluará mediante la participación anual en ejercicios de intercomparación nacionales e internacionales.				
Porcentaje de determinaciones analíticas con resultados satisfactorios de ejercicios de intercomparación realizadas por el Laboratorio de Salud Pública.	-	-	-	96,40
Compromiso 06.- El Laboratorio de Salud Pública realizará el control y, en su caso, el seguimiento de los manipuladores de alimentos implicados en brotes de origen alimentario que se personen en el Laboratorio de Salud Pública, hasta comprobar la normalización de los resultados de los análisis.				
Porcentaje de manipuladores de alimentos implicados en brotes de origen alimentario personados en el Laboratorio de Salud Pública a los que se realiza control y/o seguimiento.	-	-	-	100
Compromiso 07.- El Laboratorio de Salud Pública informará a los responsables municipales del Control Oficial de Alimentos de los resultados obtenidos de las muestras de alimentos, de aguas de consumo y de los manipuladores, tomadas por brotes de origen alimentario, en un plazo máximo de siete días laborables desde el comienzo del análisis.				
Porcentaje de resultados analíticos remitidos a los responsables municipales en el plazo establecido por el Laboratorio de Salud Pública.	-	-	-	100
Compromiso 08.- Madrid Salud recibe y tramita las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados objeto de esta Carta de Servicios (Brotos y Alertas Alimentarias), las contesta de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, pone en marcha acciones de mejora de los servicios.				
Madrid Salud tiene aprobada su Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones. Para ver sus compromisos de calidad y los indicadores asociados, consultar esta Carta.				

	2008	2009	2010	2011
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Instituto de Salud Pública tramitadas en relación a los servicios prestados.	-	-	-	0
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por el Instituto de Salud Pública contestadas entre 16 días y 3 meses.	-	-	-	0
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Instituto de Salud Pública contestadas en 15 días o menos.	-	-	-	0

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

Fecha Aprobación: 19 de mayo 2011
 Fecha Evaluación 2011: 18 de abril de 2012

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

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

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

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

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

	2008	2009	2010	2011
Compromiso 01.- Durante las diversas pruebas de los exámenes de salud, se garantizará la protección de la intimidad, de manera que, en la encuesta de satisfacción, el 85% de los encuestados valoren el grado de intimidad percibido con una puntuación igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10, y siendo el número de sugerencias y reclamaciones recibidas igual o menor del 5%.				
Porcentaje de quejas o reclamaciones recibidas anualmente relativas a la falta de intimidad en los exámenes de salud.	-	-	-	0

	2008	2009	2010	2011
Compromiso 02.- El personal que atiende a los trabajadores/as durante las distintas fases del proceso de atención proporcionará un trato amable y cortés, de manera que el 80% valore el trato recibido al menos con un 8 en una escala de 0 a 10.				
Porcentaje de trabajadores/as que valoran el trato recibido durante el proceso de atención en salud laboral al menos con un 8.	-	-	-	NO se ha hecho encuesta
Compromiso 03.- Los profesionales que intervienen en el proceso de atención transmitirán, durante la realización de las actividades sanitarias, confianza y seguridad, de tal manera que al menos el 80% de los trabajadores/as valoren la profesionalidad percibida con 7 puntos o más en una escala del 0 a 10.				
Porcentaje de trabajadores/as que puntúan con 7 puntos o más la profesionalidad percibida durante la realización de las actividades sanitarias.	-	-	-	NO se ha hecho encuesta
Compromiso 04.- Una vez realizado el examen de salud, al menos el 90% de los informes clínico-laborales se enviarán al trabajador/a en un plazo igual o inferior a 30 días naturales.				
Porcentaje de informes clínico-laborales enviados a los trabajadores/as en un plazo igual o inferior a 30 días naturales.	-	-	-	90,10
Compromiso 05.- Una vez recibida en la Unidad de Condiciones de Empleo la solicitud de adaptación o cambio de puesto de trabajo por motivos de salud, se realizará al menos en el 95% de los casos, la entrevista clínico-laboral en un plazo igual o inferior a 10 días naturales.				
Porcentaje de trabajadores que solicitan adaptación o cambio de puesto de trabajo por motivos de salud a los que se les realiza la entrevista clínico-laboral en un plazo igual o inferior a 10 días naturales.	-	-	-	95
Compromiso 06.- Una vez recibida en la Unidad de Condiciones de Empleo la solicitud de adaptación o cambio de puesto de trabajo por riesgo durante el embarazo o lactancia natural se realizará, en todos los casos, la entrevista clínico-laboral en un plazo igual o inferior a 5 días naturales.				
Porcentaje de trabajadoras que solicitan adaptación o cambio de puesto de trabajo por riesgo durante el embarazo o lactancia natural a las que se les realiza la entrevista clínico-laboral en un plazo igual o inferior a 5 días naturales.	-	-	-	100
Compromiso 07.- Todos los informes de adaptación/cambio de puesto por riesgo durante el embarazo o lactancia natural se emitirán en un plazo igual o inferior a 15 días naturales, a partir del día siguiente a la primera entrevista con la trabajadora.				
Porcentaje de informes de adaptación o cambio de puesto de trabajo por riesgo durante el embarazo o lactancia natural emitido en un plazo de tiempo igual o inferior a 15 días naturales.	-	-	-	100
Compromiso 08.- Madrid Salud recibirá y tramitará las sugerencias y reclamaciones presentadas en relación a los Servicios de Actividades Sanitarias para la Prevención y Protección de la Salud en el Trabajo, las contestará de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, pondrá en marcha acciones de mejora de dichos servicios. El 80% de las sugerencias y reclamaciones se contestarán en un plazo inferior a 15 días. El 10% de las sugerencias y reclamaciones se contestarán entre 16 y 30 días. En ningún caso el plazo de contestación podrá ser superior a 3 meses.				
Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación con los Servicios de Actividades Sanitarias para la Prevención y Protección de la Salud en el Trabajo.	-	-	-	6
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por el Departamento de Salud Laboral contestadas en 15 días o menos.	-	-	-	100

	2008	2009	2010	2011
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por el Departamento de Salud Laboral contestadas entre 16 y 30 días.	-	-	-	0
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por el Departamento de Salud Laboral contestadas entre 31 y 90 días.	-	-	-	0

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

Fecha Aprobación: 7 de julio de 2011

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

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

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

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

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

1. Se atenderán todas las solicitudes de informe de habitabilidad, así como las solicitudes de intervención en situaciones de insalubridad.

Indicadores asociados

- I.1. Informes de habitabilidad emitidos al año.
- I.2. Expedientes de insalubridad resueltos al año.
- I.3. Toneladas de basura y enseres retiradas al año en viviendas y locales por motivos de insalubridad.

2. Una vez recibidas las solicitudes de informe de habitabilidad o de intervención por motivo de insalubridad, se iniciará la apertura del expediente correspondiente y se realizará, en el plazo máximo de quince días, la visita de

inspección. En materia de insalubridad, el inicio de actuaciones será inmediato en caso de urgencia por motivo de salud pública.

Indicador asociado

2.1. Porcentaje de actuaciones iniciadas en el plazo de quince días.

3. El **tiempo** transcurrido desde la recepción de la solicitud hasta la emisión de informe de habitabilidad no superará los dos meses.

Indicador asociado

3.1. Porcentaje de informes de habitabilidad tramitados en menos de dos meses.

3. **Identificar** geográficamente las áreas de mayor aglomeración de infravivienda de la Ciudad de Madrid, elaboradas a partir de todas las solicitudes de informes de habitabilidad recibidas y publicarlas en la página www.madrid.es, con actualización anual.

Indicadores asociados

4.1. Porcentaje de informes de habitabilidad que identifican infraviviendas.

4.2. Porcentaje de infraviviendas identificadas geográficamente.

4.3. Publicación y actualización anual del mapa de infraviviendas de la Ciudad de Madrid en www.madrid.es.

5. En todos los casos en que se haya comprobado una situación de **insalubridad** por acumulación de basura y enseres en viviendas y locales, se comunicará al Departamento de Servicios Sociales del Distrito y, si la persona que habita en la vivienda es mayor de 65 años, se comunicará también a la Dirección General de Mayores para las actuaciones que proceda.

Indicador asociado

5.1. Porcentaje de situaciones de insalubridad comunicadas a los Departamentos de Servicios Sociales de los Distritos y/o a la Dirección General de Mayores.

6. Una vez resuelta la situación de insalubridad por acumulación de basura y enseres en viviendas y locales se realizará, transcurrido un año, el **seguimiento** de los afectados.

Indicador asociado

6.1. Porcentaje de expedientes de insalubridad por acumulación de basura y enseres incluidos en el proceso de seguimiento anual correspondiente.

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

Madrid Salud tiene aprobada su Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones. Para ver sus compromisos de calidad y los indicadores asociados, consultar esta Carta.

Indicadores asociados

- 7.1. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados.
- 7.2. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas en 15 días o menos.
- 7.3. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas entre 16 días y 3 meses.

Seguridad y Emergencias

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

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

Carta de Servicios de Samur-Protección Civil

Fecha Aprobación: 18 de mayo de 2006

Fecha Evaluación 2011: 29 de marzo de 2012

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

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

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

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

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

Compromisos/indicadores	2008	2009	2010	2011
Compromiso 01.- Garantizar el cumplimiento riguroso de los principales indicadores clave establecidos por el Ayuntamiento de Madrid dentro de su objetivo estratégico de dar una respuesta excelente ante las situaciones de emergencia, interviniendo con rapidez, profesionalidad y eficacia en todos los siniestros y accidentes minimizando sus consecuencias.				
Supervivencia de pacientes críticos a los 7 días SAMUR-Protección Civil.	80,19	79,58	79,86	81,04

Compromisos/indicadores	2008	2009	2010	2011
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por SAMUR-Protección Civil. ESTANDAR 0,04	0,02	0,02	0,02	0,02
Porcentaje de supervivencia a los 7 días en pacientes politraumatizados (Código 15), SAMUR-PC.	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	89
Supervivencia neurológica "ad integrum" en las paradas cardíacas no presenciadas. Indicador nuevo Evaluación 2011	-	-	-	-
Valoración media de la satisfacción ciudadana con el servicio Samur-PC. Indicador nuevo Evaluación 2011	-	-	-	-

Compromiso 02.- Realizar el 100% de sus actividades de acuerdo con procedimientos asistenciales y operativos preestablecidos, validados científicamente por el Ilustre Colegio Oficial de Médicos de Madrid, lo que garantiza la calidad y homogeneidad de todas las actuaciones.

Acreditación de SAMUR-Protección Civil ante el Colegio Oficial de Médicos de Madrid.	1	1	1	1
Periodicidad en la revisión y actualización del Manual de Procedimientos del SAMUR-Protección Civil.	1	1	1	1

Compromiso 03.- Establecer un sistema de organización del trabajo por objetivos medibles que vincule las retribuciones de todo su personal operativo, lo que les obliga a mantener un alto nivel de autoexigencia.

Porcentaje de trabajadores que consiguen por lo menos un 95% de objetivos cumplidos en SAMUR-Protección Civil.	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	73
--	--------	--------	--------	----

Compromiso 04.- Mantener y renovar anualmente, mediante auditorias y evaluaciones externas, las acreditaciones de prestigio nacional e internacional UNE-EN-ISO 9001, UNE-EN-ISO 14001, EMAS, Certificado de la Sociedad Española de Medicina de Emergencias (SEMES), Marca MADRID EXCELENTE y modelo de excelencia EFQM que garantizan que en todos sus procedimientos se utilizan sistemas efectivos de gestión de calidad con más de 80 indicadores de control medidos mensual y trimestralmente.

Acreditaciones en calidad renovadas por SAMUR-Protección Civil.	5	6	6	6
---	---	---	---	---

Compromiso 05.- Contestar el 90% de las reclamaciones y consultas recibidas del usuario en menos de 7 días desde su entrada en el servicio.

Porcentaje de sugerencia y reclamaciones relativas a los servicios prestados por SAMUR-Protección Civil contestadas en 15 días o menos.	100	100	100	100
Porcentaje de sugerencia y reclamaciones relativas a los servicios prestados por SAMUR-Protección Civil contestadas entre 16 días y 3 meses.	0	0	0	0
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por SAMUR-Protección Civil contestadas en menos de 7 días.	100	100	100	100

Compromiso 06.- Acudir con rapidez: el tiempo medio de respuesta para las unidades de Soporte Vital Avanzado será inferior a 9,5 minutos desde la recepción del aviso hasta la llegada al lugar.

Tiempo de medio de respuesta para las unidades SVA (Soporte Vital Avanzado) de SAMUR-Protección Civil.	08:13 09:16	09:01	08:18	07:56
--	----------------	-------	-------	-------

Compromiso 07.- Garantizar una atención profesional de calidad. Asegurará la calidad asistencial en el lugar de la actuación, con la presencia de un segundo médico en, al menos, el 96% de las actuaciones frente a pacientes graves.

Porcentaje de controles de calidad asistencial en las actuaciones frente a pacientes graves de SAMUR-Protección Civil.	99	99	99	99
--	----	----	----	----

Compromisos/indicadores	2008	2009	2010	2011
Compromiso 08.- Garantizar una atención profesional de calidad. Realizará un control y valoración del desempeño in situ de los tres colectivos profesionales intervinientes (médicos, enfermeros y técnicos de emergencias), en base a criterios preestablecidos de calidad, con el objetivo de alcanzar una valoración superior a 90 sobre 100 en cada uno de ellos.				
Valoración del desempeño de los profesionales de SAMUR-Protección Civil. (médicos)	91,10	91,72	93,63	94,76
Valoración del desempeño de los profesionales de SAMUR-Protección Civil. (enfermeros)	93	93,20	94,99	95,86
Valoración del desempeño de los profesionales de SAMUR-Protección Civil. (técnicos en emergencias médicas)	93,40	93,27	93,83	95,12
Compromiso 09.- Garantizar una atención profesional de calidad. Evaluará la adecuación de la asistencia prestada haciendo un seguimiento de la evolución clínica de todos los pacientes graves durante la semana siguiente a su atención.				
Porcentaje de llamadas de control al hospital realizadas por SAMUR-Protección Civil.	99	99	99	99
Compromiso 10.- Dar un trato personal y humano. Intentará conseguir un nivel de puntuación media superior a 8,8 sobre 10 en la encuesta de satisfacción que realiza a sus usuarios con carácter anual.				
Valoración ciudadana del trato recibido por los usuarios del SAMUR-Protección Civil.	9,46	9,61	9,40	9,62
Compromiso 11.- Dar un trato personal y humano. Ofrecerá un servicio de apoyo psicológico en el lugar de la actuación para situaciones de especial impacto emocional.				
Porcentaje de asistencias psicológicas ofrecidas sobre el total de pacientes atendidos por SVA de SAMUR-Protección Civil.	4,69	3,76	5,03	4,73
Compromiso 12.- Dar un trato personal y humano. Proporcionará una atención especializada a colectivos vulnerables (ancianos, menores, mujeres víctimas de violencia de género, víctimas de abuso sexual).				
Atenciones realizadas a colectivos vulnerables por SAMUR Protección Civil	D.N.C.	D.N.C.	1.161	1.683
Compromiso 13.- Disponer de medios adecuados, en caso de catástrofes o accidentes con múltiples víctimas. Mantendrá operativa durante 365 días al año, 24 horas al día, una columna sanitaria de atención a catástrofes e incidentes de riesgo biológico y químico, con posibilidad de asistencia simultánea a 4 focos.				
Voluntarios en SAMUR-Protección Civil.	2.031	2.141	2.262	1.908
Porcentaje de operatividad de los vehículos de intervención en catástrofes de SAMUR-Protección Civil.	95,50	96	98,53	97,67
Compromiso 14.- Garantizar la preparación y experiencia de sus efectivos, en caso de catástrofes o accidentes con múltiples víctimas. Asegurará la coordinación entre servicios de emergencias y la preparación suficiente y permanente del personal y de los recursos disponibles, mediante la realización de, al menos, 30 simulacros de accidentes de múltiples víctimas y catástrofes al año.				
Porcentaje de profesionales que reciben más de 30 horas de formación al año en asistencia sanitaria de emergencia en SAMUR-Protección Civil	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	99
Simulacros realizados por SAMUR-Protección Civil.	20	25	34	35
Compromiso 15.- Disponer de medios suficientes en situaciones de riesgo previsible. Mantendrá una capacidad de respuesta de hasta 9 Puestos Médicos Avanzados, 140 vehículos sanitarios y 1.250 voluntarios con la acreditación oficial de Técnicos de Emergencias Médicas de nivel avanzado, para hacer frente a estos servicios.				
Vehículos operativos al día en SAMUR-Protección Civil.	184	188	185	183

Compromisos/indicadores	2008	2009	2010	2011
Compromiso 16.- Realizar la cobertura del 100% de los eventos que presenten riesgo medio o alto de acuerdo con un estudio detallado y objetivo de cada solicitud. En todo caso, garantizará la cobertura preventiva de todos los actos públicos de más de 2.000 asistentes.				
Porcentaje de cobertura de actos públicos de más de 2.000 asistentes por SAMUR- Protección Civil.	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	100
Porcentaje de cobertura de los eventos de riesgo medio o alto por SAMUR- Protección Civil.	100	100	100	100
Compromiso 17.- Llevar a cabo la cobertura correctamente. Mantendrá el número de quejas, reclamaciones e incidencias recibidas sobre los servicios realizados por debajo del 1% sobre el total de eventos cubiertos al año.				
Porcentaje de quejas, reclamaciones e incidencias recibidas sobre el total de eventos cubiertos por SAMUR-Protección Civil.	0,07	0	0	0
Compromiso 18.- Canalizar y organizar la respuesta ciudadana voluntaria ante situaciones de urgencia, habilitando los recursos suficientes. Asegurará una tasa mínima de 4 voluntarios por cada 10.000 habitantes, para la asistencia a eventos de riesgo previsible y catástrofes.				
Tasa de voluntarios de SAMUR-Protección Civil en la Ciudad.	6,32	6,58	6,91	5,84
Porcentaje de voluntarios que han prestado al menos seis servicios anuales en SAMUR-PC	D.N.C.	D.N.C.	D.N.C.	75
Compromiso 19.- Mantener un mínimo de 1.250 voluntarios con la acreditación oficial de Técnicos de Emergencias Médicas nivel avanzado, proporcionando las horas de formación y reciclaje necesarias.				
Voluntarios con título de Técnico de Emergencias Médicas nivel avanzado vigente de SAMUR-Protección Civil .	1.450	1.578	1.660	1.523
Tasa de formación del Cuerpo de Voluntarios Indicador nuevo Evaluación 2011	-	-	-	-
Compromiso 20.- Proporcionar una respuesta sanitaria de apoyo ante catástrofes en el resto de España y del mundo. Mantendrá una Unidad de respuesta ante desastres operativa y equipada de, al menos, 150 voluntarios entre los profesionales del Servicio. (Unidad de Apoyo a Desastres, UAD)				
Revisiones y controles periódicos del material de catástrofes de SAMUR- Protección Civil.	12	12	12	12
Sesiones de formación del personal de la Unidad de Apoyo a Desastres (UAD) de SAMUR-Protección Civil. ESTANDAR 12.	21	25	10	 10
Voluntarios de la Unidad de Apoyo a Desastres de SAMUR-Protección Civil.	160	212	265	301
Compromiso 21.- Impartir al menos 260 cursos de "Alertante" al año, con especial incidencia en menores y jóvenes, para un mínimo de 10.000 alumnos.				
Alumnos de los cursos de "Alertante" impartidos por SAMUR- Protección Civil.	10.853	10.088	10.982	11.399
Cursos de "Alertante" impartidos por SAMUR-Protección Civil.	343	300	255	324
Compromiso 22.- Impartir al menos 200 cursos de "Primer Respondiente" al año, para un mínimo de 5.000 alumnos, dirigidos a profesionales de otros servicios.				
Alumnos de los cursos de "Primer Respondiente" impartidos por SAMUR-Protección Civil.	3.894	5.878	9.693	8.810
Cursos de "Primer Respondiente" impartidos por SAMUR-Protección Civil.	178	287	506	347

Compromisos/indicadores	2008	2009	2010	2011
Compromiso 23.- Ofrecer acciones formativas, impulsando y manteniendo los convenios de colaboración y formación especializada de profesionales y estudiantes universitarios pre y postgrado (formación anual de un mínimo de médicos, enfermeros, psicólogos y técnicos).				
Profesionales formados en materia de emergencias sanitarias para SAMUR-Protección Civil. (MÉDICOS)	92	59	102	115
Profesionales formados en materia de emergencias sanitarias para SAMUR-Protección Civil. (ENFERMEROS)	616	1.027	575	640
Profesionales formados en materia de emergencias sanitarias para SAMUR-Protección Civil. (PSICÓLOGOS)	98	12	23	24
Compromiso 24.- Realizar labores de información y divulgación del servicio, proporcionando información actualizada acerca de todo lo relativo al Servicio a través de su página Web.				
Revisiones de la información de la página web del SAMUR-Protección Civil.	4	4	6	6
Compromiso 25.- Realizar labores de información y divulgación del servicio, posibilitando la realización de visitas al Servicio y de charlas o conferencias para colegios, instituciones, etc.				
Visitas recibidas y charlas y conferencias impartidas por SAMUR Protección Civil.	D.N.C.	92	112	82

Carta de Servicios de Bomberos

Fecha Aprobación: 13 de julio de 2006

Fecha Evaluación 2011: 26 de marzo de 2012

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

La prevención de incendios es la segunda gran función del Cuerpo de Bomberos. Para ello es necesario ser capaces de prever las situaciones y localizaciones de mayor riesgo para evitar que el incendio pueda producirse, y, si esto no fuera posible, lograr una primera respuesta por parte de los ciudadanos o los profesionales de otros servicios capaz de minimizar o controlar su propagación.

La Carta de Servicios de Bomberos se ha evaluada por última vez el 26 de marzo de 2012.

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

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

Compromisos/Indicadores	2008	2009	2010	2011
Compromiso 01.- Habilitar medios humanos suficientes. Mantendrá como mínimo una media diaria de 230 efectivos distribuidos en Parques y otras dependencias para garantizar la atención a siniestros.				
Media de bomberos de servicio al día.	247	240	239	244

Compromiso 02.- Habilitar medios humanos preparados (1/7). Proporcionará cursos selectivos de formación especializada a todos los efectivos de nuevo ingreso y ascensos por promoción interna.

Porcentaje de cursos impartidos sobre total de procesos de selección o promoción interna realizados por Bomberos.	D.N.C.	D.N.C.	100	100
---	--------	--------	-----	-----

Compromiso 03.- Habilitar medios humanos preparados (2/7). Sus efectivos recibirán veinticuatro horas al año de formación de reciclaje obligatoria, con un mínimo de 25.000 horas anuales.

Horas de formación de reciclaje obligatoria impartidas a los efectivos de Bomberos.	25.848	31.296	28.656	28.244
---	--------	--------	--------	--------

Compromiso 04.- Habilitar medios humanos preparados (3/7). Mantendrá una oferta anual de al menos 2.000 horas al año de formación voluntaria de especialización en intervención en siniestros (rescate urbano, accidentes de tráfico, fuego en espacios confinados...).

Horas de formación voluntaria de especialización ofrecidas a los efectivos de Bomberos.	9.215	4.745	2.834	3.444
---	-------	-------	-------	-------

Compromiso 05.- Habilitar medios humanos preparados (4/7). Se realizará por el personal de intervención durante los periodos de guardia un mínimo de 92.000 horas de preparación (maniobras, prácticas de planes de intervención, revisión de callejero e hidrantes, entrenamiento físico....).

Horas dedicadas a entrenamiento en los Parques de Bomberos.	111.767	108.600	108.147	110.410
---	---------	---------	---------	---------

Compromiso 06.- Habilitar medios humanos preparados (5/7). Colaborará en la realización de al menos 50 simulacros y 1 macrosimulacro anual.

Simulacros realizados por Bomberos al año. ESTANDAR 51.	92	54	55	 35
---	----	----	----	--

Compromiso 07.- Habilitar medios humanos preparados (6/7). Mantendrá actualizados procedimientos específicos para hacer frente a riesgos especiales (biológico, químico, derrumbamientos, rescate en medio acuático, etc...), y protocolos de coordinación con otros servicios: SAMUR-Protección Civil, policía, SAMUR Social, Selur, Control de edificación.

Protocolos revisados al año por Bomberos.	100	100	100	100
---	-----	-----	-----	-----

Compromiso 08.- Habilitar medios humanos preparados (7/7). Realizará un mínimo de 36 maniobras anuales de intervención en medio acuático al objeto de mantener la unidad especial de rescate subacuático permanente preparada.

Maniobras de rescate subacuático realizadas por Bomberos. ESTANDAR 36	47	38	8	 7
---	----	----	---	---

Compromiso 09.- Disponer de medios materiales suficientes. Contará con una capacidad operativa media diaria para intervenir simultáneamente con al menos 45 vehículos, sobre un parque móvil total de más de 200 vehículos de distintos tipos.

Conductores de servicio al día en Bomberos.	43	46	47	48
---	----	----	----	----

Compromiso 10.- Disponer de medios materiales adecuados. Contará tanto con vehículos preparados para la lucha contra incendios, como especializados en todo tipo de posibles incidencias, como riesgo NRBQ, rescate en accidentes de tráfico, desescombros, consolidación estructural, salvamento acuático, rescate en altura, etc...

Vehículos especializados operativos en Bomberos. ESTANDAR 43.	47	47	37	 39
---	----	----	----	--

Operatividad de vehículos de primera intervención de Bomberos Indicador nuevo Evaluación 2011	-	-	-	-
---	---	---	---	---

Compromiso 11.- Llegar con prontitud. El tiempo medio de respuesta en intervenciones urgentes (incendios en edificación y accidentes) será inferior a 10 minutos desde la recepción de la llamada en el Servicio hasta la llegada al lugar cuando se produzca en zona urbana.

Tiempo medio de llegada del primer tren de ataque de Bomberos.	6,39	6,41	6,40	6,42
--	------	------	------	------

Compromiso 12.- Ser eficiente en la actuación (1/4). El 80 % de las intervenciones se resolverán con el primer tren de ataque enviado, sin que sea necesario habilitar posteriores recursos.				
Porcentaje de intervenciones resueltas con el primer tren de ataque de Bomberos.	91	90,26	88,95	90
Compromiso 13.- Ser eficiente en la actuación (2/4). Se mantendrá por debajo del 0,5 % el porcentaje de intervenciones en los que se haya producido alguna queja o reclamación sobre el total de las mismas.				
Porcentaje de servicios realizados por Bomberos con reclamación presentada.	0,04	0,01	0,01	0,04
Compromiso 14.- Ser eficiente en la actuación (3/4). De todas las intervenciones en siniestros que se califiquen como graves o de especial repercusión social se realizará un informe complementario de análisis del suceso y de la actuación realizada.				
Porcentaje de informes complementarios realizados por Bomberos.	100	100	100	100
Compromiso 15.- Ser eficiente en la actuación (4/4). Se realizarán retenes preventivos en aquellos eventos o acontecimientos que tras su análisis presenten un riesgo previsible grave o alto de incendio.				
Porcentaje de retenes preventivos realizados por Bomberos sobre el total de solicitados.	100	100	100	100
Compromiso 16.- Atender correctamente a víctimas y afectados (1/5). Realizará in situ un asesoramiento posterior al ciudadano afectado en caso de incendios en inmuebles, entregando información por escrito sobre los pasos a seguir una vez la intervención haya finalizado.				
Folletos post-siniestro repartidos por Bomberos.	625	2.313	4.270	238
Compromiso 17.- Atender correctamente a víctimas y afectados (2/5). Realizará una encuesta a usuarios del servicio, en la que procurará obtener un 75 sobre 100 en satisfacción por el trato y el servicio prestado.				
Porcentaje de ciudadanos satisfechos o muy satisfechos con el servicio prestado por Bomberos.	86,60	86,30	D.N.C.	D.N.C.
Compromiso 18.- Atender correctamente a víctimas y afectados (3/5). Se integrará en la Unidad de Apoyo ante Desastres Ciudad de Madrid para intervenir si fuera necesario en el resto del territorio español o en cualquier lugar del mundo, activándose en menos de 24 horas desde el aviso.				
Actuaciones realizadas por la Unidad de Apoyo ante Desastres (UAD - Bomberos).	0	0	0	0
Compromiso 19.- Atender correctamente a víctimas y afectados (4/5). Se recibirán y tramitarán las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados por Bomberos, contestándose de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del servicio. El 75% de las sugerencias y reclamaciones tramitadas se responderán en 15 días o menos y las restantes en menos de 3 meses.				
Porcentajes de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por Bomberos.	0,04	0,05	0,01	0,15
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por Bomberos contestadas en 15 días o menos.	D.N.C.	D.N.C.	15	38
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por Bomberos contestadas entre 16 días y 3 meses.	D.N.C.	D.N.C.	85	62
Compromiso 20.- Atender correctamente a víctimas y afectados (5/5). Atenderá a los ciudadanos en todas aquellas intervenciones no urgentes que redunden en beneficio de la tranquilidad comunitaria.				
Porcentaje de intervenciones no prioritarias atendidas por Bomberos.	100	100	100	100
Porcentaje de solicitudes de colaboración (asistencias técnicas) atendidas por Bomberos.	100	100	100	100

Compromiso 21.- Supervisar el cumplimiento de la normativa sobre prevención de incendios en edificios y actividades (1/2). Se informarán las licencias urbanísticas oportunas; se supervisará el cumplimiento de la normativa que sea de aplicación a los Planes de Autoprotección de edificios y actividades; y se efectuarán actuaciones de inspección.

Actuaciones de supervisión y control del cumplimiento de la normativa de prevención de incendios realizadas por Bomberos.	D.N.C.	2.852	2.312	2.278
Porcentaje de licencias y planes de emergencia o autoprotección informadas por Bomberos sobre los solicitados.	81	100	100	100

Compromiso 22.- Supervisar el cumplimiento de la normativa sobre prevención de incendios en edificios y actividades (2/2). Dispondrá de un servicio de información y atención al público, donde los ciudadanos y empresas puedan realizar consultas técnicas escritas y presenciales sobre la materia.

Porcentaje de consultas técnicas atendidas por Bomberos.	100	100	100	100
--	-----	-----	-----	-----

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

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

Compromiso 24.- Formar a profesionales de otros ámbitos o servicios. Colaborará en la realización de al menos 2 cursos especializados en la materia a profesionales de otros ámbitos o servicios.

Cursos de formación a profesionales de otros ámbitos o servicios realizados por Bomberos. ESTANDAR 2.	25	5	2	 0
---	----	---	---	---

Compromiso 25.- Informar a los ciudadanos (1/5). Se llevará a cabo la campaña "bomberos ¡te informa!", encaminada a proporcionar tanto conocimientos preventivos como de técnicas de autoprotección.

Personas informadas por la campaña Bomberos ¡te informa!. ESTANDAR 31.000	52.807	54.425	29.137	 27.444
---	--------	--------	--------	--

Compromiso 26.- Informar a los ciudadanos (2/5). Facilitará al menos 500 visitas de colegios a Parques de Bomberos para unos 18.000 niños, con el contenido señalado en el punto anterior.

Niños en las visitas de colegios a los Parques de Bomberos.	28.641	21.570	19.590	20.820
---	--------	--------	--------	--------

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

Asistentes a charlas divulgativas impartidas por Bomberos. ESTANDAR 15.000	24.166	25.612	4.823	 334
Visitas al Museo de Bomberos.	6.921	7.211	4.760	6.290

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

Visitas a la página Web municipal sobre el servicio y las campañas de Bomberos.	D.N.C.	24.523	32.000	57.739
---	--------	--------	--------	--------

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

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

Carta de Servicios de Atención al Menor de la Policía Municipal

Fecha Aprobación: 28 de septiembre de 2006

Fecha Evaluación 2011: 28 de marzo de 2012

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

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

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

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

Compromisos/Indicadores	2008	2009	2010	2011
Compromiso 01.- Prestar el servicio buscando la satisfacción de los ciudadanos.				
Grado de satisfacción con Policía Municipal de Madrid en relación con la actuación policial en menores (Encuesta Anual de Seguridad).	5,70	5,70	7,30	D.N.C.
Compromiso 02.- Poner en contacto con los menores el número adecuado de policías especializados y con formación específica.				
Agentes tutores del Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid. ESTANDAR 0,29.	0,24	0,27	0,28	 0,26
Monitores de educación del Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid.	72	72	72	70
Compromiso 03.- Disponer en el año 2011 de 3 parques infantiles de tráfico (fijos y móviles).				
Parques infantiles de tráfico a disposición del Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid.	3	3	3	3
Compromiso 04.- Acompañar de forma continua en su etapa educativa de formación en educación vial a todos los menores de Madrid, impartiendo un total de 18 horas lectivas de clase en los cursos, 1º, 3º y 5º de Primaria, 2º de la E.S.O. y 1º de Bachillerato.				
Porcentaje de alumnos que reciben educación vial del Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid.	44,34	43,68	49,11	50,48
Sesiones impartidas de seguridad vial desde educación infantil a bachillerato por el Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid.	18	18	18	18

Compromiso 05.- Mantener el número de alumnos de 3º de infantil y bachillerato que acceden a clases teóricas, así como los de alumnos de 6º de primaria que acceden a clases prácticas.

Porcentaje de colegios que realizan con el Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal las clases prácticas sobre el total.	67,95	65,22	74,02	94,06
Porcentaje de colegios que reciben del Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid formación en Infantil sobre el total.	32,02	26,55	33,41	48,30

Compromiso 06.- Realizar el servicio de educación vial de forma satisfactoria para alumnos, padres y directores de Centros Escolares.

Grado de Satisfacción del servicio de educación vial prestado por el Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid.	97,24	96,07	D.N.C.	96,62
---	-------	-------	--------	-------

Compromiso 07.- Facilitar la información sobre la atención que la Policía Municipal presta a los menores y el conocimiento de los riesgos a los que se pueden enfrentar, tanto por parte de AMPAS, claustros y menores, mediante charlas-conferencias.

Porcentaje de respuestas positivas sobre conocimiento de los servicios de Policía Municipal en la encuesta de satisfacción de las clases de educación vial.	71	94,50	98,20	97,57
---	----	-------	-------	-------

Compromiso 08.- Contactar al menos una vez al trimestre con el 100% de los centros educativos interesándose por la problemática.

Contactos del Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal con los centros educativos / centros escolares.	6,48	6,33	6,28	7,15
---	------	------	------	------

Compromiso 09.- Vigilar las entradas y salidas de colegios, recreos y realizar patrullaje preventivo en las zonas de riesgo (parques, zonas de ocio y alrededores de colegios) y que los locales comerciales que frecuentan los menores cumplen con la legislación vigente.

Infracciones por consumo de alcohol en la vía pública detectadas por el Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid. ESTANDAR 222.	167	212	237	 158
Inspecciones realizadas a locales por el Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid sobre el total de locales inventariados que frecuentan los menores. ESTANDAR 69,28	66,67	59,29	29,79	 19,34
Menores atropellados (Atención al Menor de Policía Municipal).	10,13	9,15	9,50	9,56

Compromiso 10.- Mejorar la seguridad integral en los entornos escolares mediante la implantación de "Caminos seguros al cole", involucrando a la sociedad, a la comunidad educativa, a comerciantes y a padres.

Centros escolares con camino escolar seguro.	24	24	22	41
--	----	----	----	----

Compromiso 11.- Acudir en 8 minutos o menos al lugar requerido y dar respuesta a todos los requerimientos sobre menores, activando si fuese necesario a otras instituciones y realizando el correspondiente seguimiento.

Porcentaje de llamadas por un presunto delito atendidas en 8 minutos o menos por la Policía Municipal.	47	60	73	85
Contactos con instituciones del Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid.	5.925	5.878	6.348	7.321
Investigaciones realizadas por el Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid solicitadas por la Autoridad Judicial o el Ministerio Fiscal.	268	310	453	420
Porcentaje de absentismo escolar detectado por la Policía Municipal de Madrid en relación a los casos dados de alta por la Dirección General de Educación de la Comunidad de Madrid. ESTANDAR 35.	32,44	33,13	24,02	 27,05

Compromiso 12.- Compartir el aprendizaje de la Policía Municipal entre las organizaciones competentes en materia del menor y asesorar a las que así lo soliciten.

Asesorías realizadas por el Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid.	14	15	17	19
Compromiso 13.- Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados al menor por la Policía Municipal, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora de los servicios. El 90 por ciento de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados se contestarán en menos de 52 días naturales.				
Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación con los servicios prestados por el Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid Indicador nuevo Evaluación 2011.	-	-	-	-
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas en menos de 52 días naturales por el Servicio de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid. ESTANDAR 90.	88	95,50	92	 86,10

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

Fecha Aprobación : 18 de junio de 2008

Fecha Evaluación 2011: 30 de marzo de 2012

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

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

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

Compromisos/Indicadores	2008	2009	2010	2011
Compromiso 01.- Mejorar la protección y seguridad de los espacios públicos, especialmente en los lugares de recreo, esparcimiento social y entornos escolares, evitando y corrigiendo aquellas acciones que impidan su normal uso.				
Centros educativos con auditorías y planes realizados siguiendo la metodología del proyecto Camino Escolar Seguro.	-	D.N.C.	88	41
Denuncias administrativas realizadas por la Policía Municipal por droga en relación a las demandas ciudadanas.	-	6,89	9,11	13,78
Intervenciones de la Policía Municipal por consumo de alcohol en vía pública en relación a las demandas ciudadanas.	1,40	1,14	0,83	1,52
Vigilancias de entradas y salidas de colegios respecto al número de centros escolares realizadas por la Policía Municipal.	19,81	18,29	18,73	D.N.C.

Compromisos/Indicadores	2008	2009	2010	2011
Compromiso 02.- Proteger el medio ambiente, garantizado el normal uso de los parques y jardines de la Ciudad de Madrid y mejorando el cumplimiento de la normativa municipal en esta materia.				
Inspecciones realizadas por la Policía Municipal en materia de Protección del Medio Ambiente. ESTANDAR 1.803.	-	D.N.C.	1.759	 1.713
Compromiso 03.- Inspeccionar, al menos, una vez al año, todos los establecimientos públicos de ocio, realizando, en su caso, las denuncias que correspondan, poniendo en conocimiento de las autoridades competentes aquellas infracciones detectadas y realizando un seguimiento en aquellos que presenten mayores problemas para la convivencia vecinal.				
Demandas atendidas por la Policía Municipal de medición de ruidos en locales y viviendas.	-	D.N.C.	1,26	2,87
Porcentaje de locales, terrazas y veladores inspeccionados por la Policía Municipal respecto al total de locales regulados por la Ley de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas (LEPAR), terrazas y veladores.	-	99,81	99,89	99,84
Compromiso 04.- Dar respuesta en un plazo de 30 días a los problemas de convivencia vecinal planteados en las Oficinas de Atención al Ciudadano de Policía Municipal, contactando con el demandante, visitando el lugar de la incidencia e informando de la intervención realizada.				
Porcentaje de expedientes resueltos o derivados a instancias competentes, en un plazo menor o igual a 30 días por las Oficinas de Atención de Policía Municipal en relación al número de expedientes abiertos.	-	100	95	100
Compromiso 05.- Asegurar la presencia policial en las calles de Madrid y, en particular, durante la noche de los fines de semana, manteniendo el número de jornadas de presencia en la calle con respecto a la plantilla.				
Jornadas de presencia policial efectiva en las calles. ESTANDAR 1.054.655	889.766	920.657	1.028.932	 1.019.377
Compromiso 06.- Atender las demandas urgentes en materia de seguridad, acudiendo al lugar de los hechos en un plazo máximo de 8 minutos desde su recepción en Policía Municipal, movilizandolos recursos necesarios.				
Porcentaje de incidentes urgentes en materia de seguridad en los que Policía Municipal llega al lugar del incidente en 8 minutos o menos desde que se produce la llamada.	-	61	80	85
Compromiso 08.- Aumentar la seguridad mediante la utilización de nuevas tecnologías como la videovigilancia (CCTV) y el uso de sistemas de reconocimiento de matrículas (OCR).				
Porcentaje de incidentes atendidos por Policía Municipal que han sido detectados a través del sistema de videovigilancia.	-	D.N.C.	10,55	10,16
Porcentaje de vehículos recuperados por Policía Municipal en relación a los vehículos robados.	-	30,76	28,65	32,93
Compromiso 09.- Realizar, al menos, 10 campañas de seguridad vial (control de alcoholemia, uso del cinturón de seguridad, de sistemas de retención infantil o de casco, distracciones al volante: uso de teléfono móvil y de navegación, control de transporte escolar, etc.), cada una de ellas en dos periodos al año, con el fin de prevenir los accidentes de circulación y sus consecuencias y hacer más segura la Ciudad de Madrid de acuerdo con lo previsto en el Plan de Seguridad Vial.				
Campañas de seguridad vial realizadas por la Policía Municipal.	6	6	6	14
Compromiso 10.- Realizar controles preventivos de alcoholemia, de forma que se testee al menos al 4% de la población censada en la Ciudad de Madrid.				
Porcentaje de población testada por la Policía Municipal en pruebas de alcoholemia.	-	3,72	3,93	5,04
Compromiso 11.- Impartir formación en materia de seguridad vial en colegios, institutos, universidades y centros de mayores, por Agentes de Policía Municipal especializados, a los colectivos con mayor riesgo, como mayores, jóvenes y niños, incrementando en función de la demanda.				

Compromisos/Indicadores	2008	2009	2010	2011
Acciones de formación en seguridad y educación vial realizadas en los centros de mayores por la Policía Municipal.	-	D.N.C.	38	40
Porcentaje de población entre 6 y 15 años formada en materia de seguridad vial por la Policía Municipal. ESTANDAR 51,57	-	D.N.C.	49,11	 50,48

Compromiso 12.- En los casos de accidente con víctimas, acudir al lugar de los hechos en un tiempo máximo de 8 minutos desde la recepción de la demanda en Policía Municipal en el 80% de los casos; se garantizará la seguridad de la zona, activando si fueran necesarios otros servicios para solventar la incidencia y realizando la investigación del mismo, confeccionando el atestado en un plazo máximo de 2 meses en el 80 % de los casos.

Porcentaje de accidentes con víctimas en los que la Policía Municipal llega al lugar del incidente en 8 minutos o menos, desde que se produce la llamada.	-	67	75	85
Porcentaje de atestados realizados y remitidos antes de 2 meses por la Policía Municipal.	-	D.N.C.	D.N.C.	84,22

Compromiso 13.- En casos de incidentes y sucesos en la vía pública que supongan riesgo para la vida o para la integridad de las personas o de los bienes, acudir al lugar de la incidencia en un tiempo máximo de 8 minutos, asegurar la zona, señalar la incidencia, avisar a los vecinos afectados y avisar a los servicios competentes para restablecer la normalidad, activando si es preciso los mecanismos previstos en el Plan de Emergencias de Madrid.

Porcentaje de llamadas por auxilio a personas, atendidas en 8 minutos o menos desde la recepción de la llamada por la Policía Municipal.	-	26	71	81
--	---	----	----	----

Compromiso 14.- Para las sugerencias y felicitaciones presentadas en relación a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por Policía Municipal o para reclamar por retrasos, desatenciones o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de los mismos, presentadas por cualquiera de los canales establecidos en el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, contestar de forma adecuada, con la mayor celeridad posible, procurando que se lleve a cabo dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción. Dicho plazo de contestación no podrá ser superior a 52 días en el 90% de los casos.

Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas por la Policía Municipal.	2.033	2.224	2.197	2.768
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la Policía Municipal contestadas en 15 días hábiles o menos.	36,15	31,32	25,96	28,50
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la Policía Municipal contestadas entre 16 días hábiles y 3 meses.	52,04	68,28	72,90	D.N.C.

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

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

La **Secretaría General Técnica del Área de Gobierno de Seguridad y Movilidad** inició en 2008 un proceso de autoevaluación del que derivó la aprobación de su Carta de Servicios el 2 de julio de 2009. Esta Carta de Servicios se aprueba con la finalidad de conseguir una mayor calidad en la prestación de los servicios ofrecidos para alcanzar la satisfacción de sus destinatarios que lo son tanto la ciudadanía en general como de los usuarios internos del Área de

Gobierno. A diferencia de otras Cartas de Servicio existentes en el Ayuntamiento de Madrid, esta Carta no solamente cuenta con una **vertiente externa** de la unidad a la que se refiere en cuanto a los intereses ciudadanos, sino que también cuenta con una importante **vertiente interna** en cuanto que vela por los intereses del resto de componentes de la organización, desde sus Órganos Directivos hasta el propio personal del Área.

Por *Decreto del Alcalde de 11 de junio de 2011*, la estructura de la Administración del Ayuntamiento de Madrid sufre varias modificaciones, entre ellas la supresión del Área de Gobierno de Seguridad y Movilidad, la supresión del Área de Gobierno de Obras y Espacios Públicos y la creación de las Áreas de Gobierno de Seguridad y de Medio Ambiente y Movilidad. Por *Decreto de la Alcaldesa de 30 de diciembre de 2011* se producen nuevas modificaciones en la estructura de la Administración del Ayuntamiento de Madrid, entre ellas la integración de las Áreas de Seguridad y de Medio Ambiente y Movilidad en la nueva Área de Gobierno de Medio Ambiente, Seguridad y Movilidad.

Todos estos cambios organizativos han motivado un **nuevo reparto competencial** entre las Áreas de Gobierno que afectó, como no podía ser de otra manera, a las competencias, organización, servicios y funcionamiento de sus Secretarías Generales Técnicas.

La Carta de Servicios aprobada por la Junta de Gobierno el 2 de julio de 2009 hacía referencia a un **ámbito material** (seguridad, emergencias y movilidad) distinto al que corresponde a la nueva Secretaría General Técnica de Medio Ambiente, Seguridad y Movilidad (medio ambiente, sostenibilidad, movilidad, seguridad y emergencias), lo que ha motivado la **imposible carga de datos** de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de sus compromisos y, en consecuencia, la **imposible evaluación anual** de la Carta.

Los **compromisos** de la Secretaría General Técnica de Seguridad y Movilidad y sus indicadores asociados eran:

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

Compromisos/Indicadores	2008	2009	2010	2011
Compromiso 01.- Incrementar anualmente en el servicio de gestión administrativa, el número de trámites dentro del Área que se puedan realizar a través de correo electrónico.				
Trámites por correo electrónico en la SGT de Seguridad y Movilidad.	D.N.C.	D.N.C.	61	D.N.C.
Compromiso 02.- Acreditar al 50% del personal de la SGT con firma electrónica, de forma que se incremente el número de trámites que se realizan con firma electrónica.				
Porcentaje de personas de la SGT de Seguridad y Movilidad que tienen firma electrónica.	D.N.C.	D.N.C.	26,13	D.N.C.
Trámites que se realizan mediante firma electrónica en la SGT de Seguridad y Movilidad.	D.N.C.	D.N.C.	3.866	D.N.C.
Compromiso 03.- Emplear un lenguaje en las respuestas claro y comprensible para los usuarios, cualquiera que sea el medio a través del cual se contacte con la SGT, de forma que el grado de satisfacción del 95% de los usuarios, sea de 9 o superior, en una escala de 0 al 10 en la encuesta de satisfacción de los usuarios.				
Porcentaje de usuarios de la SGT de Seguridad y Movilidad satisfechos con el lenguaje.	D.N.C.	D.N.C.	91,48	D.N.C.
Valoración media de la satisfacción con la claridad y comprensión del lenguaje de la SGT de Seguridad y Movilidad.	D.N.C.	D.N.C.	8,77	D.N.C.
Compromiso 04.- En el servicio de información, proporcionar a los usuarios un trato amable y cortés, logrando que el grado de satisfacción del 95% de los usuarios, sea de 9 o superior, en una escala de 0 al 10 en la encuesta de satisfacción de los usuarios.				
Porcentaje de usuarios de la SGT de Seguridad y Movilidad satisfechos con el trato recibido.	D.N.C.	D.N.C.	86,93	D.N.C.

Compromisos/Indicadores	2008	2009	2010	2011
Valoración media de la satisfacción con el trato recibido de la SGT de Seguridad y Movilidad .	D.N.C.	D.N.C.	8,84	D.N.C.
Compromiso 05.- Revisar y simplificar anualmente todos los impresos y documentos necesarios en el servicio de gestión, para asegurar que sean claros y comprensibles para los usuarios, logrando que el grado de satisfacción del 90% de los usuarios, sea de 8,50 o superior, en una escala de 0 al 10 en la encuesta de satisfacción de los usuarios.				
Porcentaje de impresos y documentos revisados por la SGT de Seguridad y Movilidad.	D.N.C.	D.N.C.	100	D.N.C.
Porcentaje de usuarios satisfechos con la claridad y comprensibilidad de los impresos y documentos elaborados por la SGT de Seguridad y Movilidad.	D.N.C.	D.N.C.	86,93	D.N.C.
Valoraciones recibidas respecto a la claridad y comprensibilidad de los impresos y documentos del servicio de gestión de la SGT de Seguridad y Movilidad.	D.N.C.	D.N.C.	8,38	D.N.C.
Compromiso 06.- Informar y asesorar en el momento de la consulta, en aquellos casos en que la SGT disponga de la información solicitada. En aquellos casos en que se requiriera información externa o elaborada, se le informará y orientará en un plazo inferior a 48 horas.				
Tiempo que se tarda en contactar con el usuario cuando la información no puede ser ofrecida en el momento de la consulta por la SGT de Seguridad y Movilidad. (No Publicable)	D.N.C.	D.N.C.	47	D.N.C.
Compromiso 07.- En el Servicio de Gestión de Personal, informar en el momento de la consulta de la situación real de los puestos de trabajo del Área.				
Porcentaje de informaciones que se dan en el momento de la consulta por la SGT de Seguridad y Movilidad.	D.N.C.	D.N.C.	100	D.N.C.
Compromiso 08.- Informar a todos los usuarios que lo requieran, de donde está su expediente durante todo el proceso de tramitación y sobre el tiempo estimado de tramitación.				
Porcentaje de informaciones que se dan sobre el estado de tramitación del expediente por la SGT de Seguridad y Movilidad.	D.N.C.	D.N.C.	100	D.N.C.
Porcentaje de informaciones que se dan sobre el tiempo estimado de tramitación por la SGT de Seguridad y Movilidad.	D.N.C.	D.N.C.	100	D.N.C.
Tiempo medio de tramitación de los diferentes procesos en la SGT de Seguridad y Movilidad. (No Publicable)	D.N.C.	D.N.C.	0	D.N.C.
Compromiso 09.- Garantizar la intimidad y confidencialidad de los datos de los usuarios con estricto cumplimiento de la normativa de protección de datos personales.				
Quejas recibidas en relación al incumplimiento por la SGT de Seguridad y Movilidad de la intimidad y confidencialidad de los usuarios.	D.N.C.	D.N.C.	6	D.N.C.
Compromiso 10.- Comunicar a los gestores implicados, toda la información relevante que afecte a los servicios del Área de forma inmediata, vía correo electrónico.				
Porcentaje de información que se envía desde la SGT de Seguridad y Movilidad el mismo día en que se conoce.	D.N.C.	D.N.C.	100	D.N.C.
Compromiso 11.- Unificar criterios mediante la realización de reuniones de coordinación con otras Direcciones Generales, de cara a unificar criterios que afecten al resto de servicios del Área.				
Reuniones de coordinación realizadas en la SGT de Seguridad y Movilidad.	D.N.C.	D.N.C.	14	D.N.C.
Compromiso 12.- Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones presentadas por los usuarios en relación a los servicios prestados por la SGT de Seguridad y Movilidad, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del Servicio.				

Compromisos/Indicadores	2008	2009	2010	2011
Sugerencias y reclamaciones tramitadas a través del Sistema General de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid en relación a los servicios prestados por la SGT de Seguridad y Movilidad.	D.N.C.	D.N.C.	0	D.N.C.
Sugerencias y reclamaciones internas tramitadas por la SGT de Seguridad y Movilidad.	D.N.C.	D.N.C.	4	D.N.C.
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones internas contestadas en 15 días o menos por la SGT de Seguridad y Movilidad.	D.N.C.	D.N.C.	100	D.N.C.
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones internas contestadas entre 16 días y 3 meses por la SGT de Seguridad y Movilidad.	D.N.C.	D.N.C.	0	D.N.C.
Porcentaje sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la SGT de Seguridad y Movilidad contestadas en 15 días o menos.	D.N.C.	D.N.C.	0	D.N.C.
Porcentaje Sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la SGT de Seguridad y Movilidad contestadas entre 16 días y 3 meses.	D.N.C.	D.N.C.	0	D.N.C.

Servicios Sociales

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

Carta de Servicios de Teleasistencia Domiciliaria

Fecha Aprobación: 10 de julio de 2008

Fecha Evaluación 2011: 21 de febrero de 2012

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

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

La **Carta de Servicios de Teleasistencia Domiciliaria**, se aprobó el 10 de julio de 2008 por Junta de Gobierno y la última evaluación se realizó el 21 de febrero de 2012.

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

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

Compromisos/Indicadores	2008	2009	2010	2011
Compromiso: 01.- Con carácter excepcional, las personas mayores de 80 años en cualquier tipo de circunstancias, podrán tramitar la Teleasistencia de manera telefónica a través del 010 o de modo presencial en las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid, al igual que las personas con edades comprendidas entre los 65 y los 79 años que vivan solos. Este compromiso se ha creado nuevo debido a la Evaluación 2011				
Personas que, cumpliendo los requisitos establecidos, tramitan la Teleasistencia a través del 010. Este indicador se ha creado nuevo debido a la Evaluación 2011	-	-	-	-
Personas que, cumpliendo los requisitos establecidos, tramitan la Teleasistencia a través las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid. Este indicador se ha creado nuevo debido a la Evaluación 2011	-	-	-	-
Compromiso 02.- El servicio se prestará manteniendo las centrales de atención abiertas, con personal disponible para atención telefónica directa las 24 horas del día, los 365 días del año.				

Compromisos/Indicadores	2008	2009	2010	2011
Horario de atención telefónica directa en todas las centrales de Teleasistencia 24 horas al día todos los días del año.	-	D.N.C.	D.N.C.	100
Compromiso 03.- Estará garantizada la continuidad, a todos los usuarios, en la prestación del servicio en el tiempo. Éste no se suspenderá salvo deseo expreso del usuario, baja en el padrón municipal o cambio en las condiciones que motivaron la concesión.				
Porcentaje de bajas justificadas por el servicio de Teleasistencia Domiciliaria.	100	100	100	100
Compromiso 04.- Siempre que el caso se considere prioritario por parte del personal municipal, la instalación del dispositivo de Teleasistencia se hará en menos de 72 horas.				
Porcentaje de instalaciones prioritarias que se realizan en menos de 72 horas por el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.	28	93	100	100
Compromiso 05.- Cualquier llamada que el usuario/-a efectúe desde su domicilio será atendida en menos de 1 minuto.				
Porcentaje de llamadas atendidas en menos de 1 minuto por el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria. ESTANDAR 100.	-	91,40	100	 96,30
Compromiso 06.- Cuando la llamada sea por un caso de necesidad, y siempre que el usuario/a esté solo o con una persona dependiente, una unidad móvil se desplazará al domicilio para acompañarle y asegurar la llegada, en su caso, de otros recursos necesarios para la resolución del problema.				
Porcentaje de desplazamientos en relación con las llamadas que cumplan los requisitos del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.	-	100	100	100
Compromiso 07.- El correcto funcionamiento de todos los dispositivos de Teleasistencia se comprobará cada 15 días y las averías que impidan la comunicación con el servicio se repararán en 48 horas.				
Porcentaje de comprobaciones de Teleasistencia efectuadas cada 15 días. ESTANDAR 100.	95	95	92	 93,60
Porcentaje de reparaciones efectuadas de los aparatos de Teleasistencia efectuadas en 48 horas o menos desde la detección de la avería.	85	85	100	100
Compromiso 08.- Cada usuario/-a recibirá, al menos, dos llamadas de seguimiento al mes, a través de un teleoperador con quien mantendrá una relación directa y personalizada.				
Porcentaje de usuarios que reciben, al menos, dos llamadas de seguimiento al mes por el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria. ESTANDAR 100.	-	93	98,10	 95,90
Compromiso 09.- Todos los usuarios serán informados de la existencia de un servicio de asesoramiento telefónico en materia jurídica, económica, social y psicológica, y podrán hacer uso del mismo siempre que lo precisen.				
Porcentaje de usuarios de Teleasistencia que, habiendo solicitado el servicio de asesoramiento, han sido atendidos	-	D.N.C.	D.N.C.	100
Porcentaje de usuarios informados sobre el servicio de asesoramiento del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.	-	97	D.N.C.	100
Compromiso 10.- Todo el personal que trabaja en el servicio de teleasistencia domiciliaria tendrá la titulación exigida y recibirá una formación específica de al menos 15 horas para las funciones que realiza.				
Porcentaje de profesionales en el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria con la titulación exigida.	100	100	100	100
Porcentaje de trabajadores del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria que han recibido formación específica durante 15 horas anuales o más. ESTANDAR 100.	100	100	100	 33,71

Compromisos/Indicadores	2008	2009	2010	2011
Compromiso 11.- Para garantizar la seguridad y la tranquilidad de los usuarios/-as, los trabajadores que acudan al domicilio, así como los dispositivos y los vehículos estarán perfectamente identificados como municipales, portando el logotipo del Ayuntamiento de Madrid, en lugar bien visible.				
Porcentaje de terminales correctamente identificadas por el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.	-	80,20	87	87
Porcentaje de trabajadores del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria correctamente identificados.	-	93,80	100	100
Porcentaje de vehículos correctamente identificados	-	D.N.C.	D.N.C.	100
Compromiso 12.- Todo el personal que presta el servicio, atenderá a los usuarios con un trato amable y respetuoso. El 95% de los usuarios valorará la satisfacción con el trato recibido con una puntuación igual a 8 o superior (en una escala de 0 a 10). Este compromiso se ha creado nuevo debido a la Evaluación 2011				
Porcentaje de usuarios que puntúa el servicio como 8 o superior en trato recibido. Este indicador se ha creado nuevo debido a la Evaluación 2011	-	-	-	-
Compromiso 13.- El servicio de Teleasistencia se prestará de tal forma que el 95% de los usuarios lo valoren con una puntuación de 8 o superior (en una escala de 0 a 10) y que el 95% lo considere recomendable para otras personas.				
Porcentaje de usuarios que valora el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria con 8 o superior en satisfacción global.	98	98	99,10	98,90
Porcentaje de usuarios que considera recomendable el servicio para personas en similares circunstancias a las suyas. Este indicador se ha creado nuevo debido a la Evaluación 2011	-	-	-	-
Compromiso 14.- Las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados serán contestadas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del Servicio. El 100% de las sugerencias y reclamaciones tramitadas se contestarán en menos de dos meses.				
Sugerencias y reclamaciones tramitadas anualmente en relación al Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.	D.N.C.	40	34	33
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Teleasistencia Domiciliaria contestadas en 15 días o menos.	D.N.C.	55	41,10	78,79
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Teleasistencia Domiciliaria contestadas entre 16 días y 2 meses.	D.N.C.	45	55,80	21,21

Carta de Servicios de Carta de Servicios de Centros de Día

Fecha Aprobación: 8 de abril de 2010
 Fecha Evaluación 2011: 16 de marzo de 2012

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

Los Centros de Día son servicios dirigidos a proporcionar una atención integral, en régimen diurno, a las personas mayores de 60 años con deterioro físico y relacional, y sin límite de edad, a las personas con enfermedad de

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

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

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

Compromisos/Indicadores	2008	2009	2010	2011
Compromiso 01.- Todos los usuarios/as y/o familiares serán informados, en el momento de su incorporación, de los programas y actividades que se desarrollan en el Centro de Día y en los que van a poder participar. Esta información se facilitará en una entrevista personal y por escrito.				
Porcentaje de usuarios y/o familiares informados de los programas y actividades que se desarrollan en el Centro de Día.	-	-	-	100
Compromiso 02.- Para cada uno de los usuarios/as se elabora un Plan de Atención Personalizado adaptado a sus necesidades, que incluye los servicios contemplados en la atención social, sanitaria, preventiva y rehabilitadora y se va adaptando a la evolución de aquellas. El Plan de Atención Personalizada de cada usuario se revisará, al menos cada seis meses, en reunión interdisciplinar y dejando constancia por escrito. Esta información se remitirá por escrito al usuario/familia o cuidador.				
Porcentaje de usuarios y/o familiares y/o cuidador que recibe información sobre la revisión de su Plan de Atención Personalizado Indicador nuevo Evaluación 2011	-	-	-	-
Porcentaje de usuarios con su Plan de Atención Personalizado revisado. Indicador nuevo Evaluación 2011	-	-	-	-
Porcentaje de usuarios de Centros de Día con Plan de Atención Personalizada.	-	-	-	100
Compromiso 03.- La permanencia del usuario en el Centro de Día está garantizada en el tiempo. El servicio se suspenderá por deseo expreso del usuario/a, baja en el padrón municipal, cambio en las condiciones que motivaron la concesión, superar el plazo de tres meses de ausencia consecutiva, o incumplimiento de las obligaciones o responsabilidades de los usuarios/as.				
Porcentaje de bajas de usuarios de Centro de Día debidamente justificadas.	-	-	-	100
Compromiso 04.- Todo el personal que presta el servicio atiende a los usuarios de una manera adecuada, amable y respetuosa, utilizando un lenguaje comprensible. El 90% de los usuarios valorará la satisfacción con el trato recibido, con una puntuación igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10.				
Porcentaje de usuarios que valoran con 8 o más la satisfacción con el trato recibido en los Centros de Día.	-	-	-	90,10
Compromiso 05.- Todas las familias y los cuidadores de los usuarios de los Centros de Día tienen a su disposición las actividades formativas, informativas y de apoyo al cuidado.				
Porcentaje de familias de los Centros de Día que reciben servicios de información y apoyo a las familias.	-	-	-	100
Compromiso 06.- Todo el personal técnico del servicio tiene la titulación y capacitación exigida para el desempeño de sus funciones (Trabajador/a social, Psicólogo/a, Enfermero/a, Fisioterapeuta, Terapeuta Ocupacional, Médico/a).				
Porcentaje de técnicos de los Centros de Día con titulación exigida.	-	-	-	100
Compromiso 07.- El servicio se presta en un horario conveniente para responder de manera personalizada y flexible a las necesidades de los usuarios y sus familias. El 80% de los usuarios expresará su satisfacción con el horario con una puntuación igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10.				

Compromisos/Indicadores	2008	2009	2010	2011
Porcentaje de usuarios y familiares satisfechos con el horario de los Centros de Día.	-	-	-	80,90
Compromiso 08.- El equipamiento y la confortabilidad de las instalaciones físicas de todos los Centros de Día son adecuados para el servicio que se presta. El 80% de los usuarios valorará la satisfacción con las mismas, con una puntuación igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10.				
Porcentaje de usuarios que valoran con 8 o más la satisfacción con el equipamiento y la confortabilidad de los Centros de Día. ESTANDAR 80.	-	-	-	 71,90
Compromiso 09.- Los menús de todos los Centros de Día son nutricionalmente adecuados y están adaptados a las necesidades personales de cada uno de los usuarios.				
Porcentaje de Centros de Día que ofrecen menús adaptados a las necesidades personales de los usuarios.	-	-	-	100
Compromiso 10.- Todos los Centros de Día disponen de aseos adaptados y baños geriátricos para facilitar el adecuado servicio de aseo y cuidado personal.				
Porcentaje de Centros de Día dotados con aseos adaptados y baños geriátricos.	-	-	-	100
Compromiso 11.- Todos los vehículos destinados al traslado de los usuarios de todos los Centros de Día están adaptados para facilitar el acceso de los usuarios a los mismos y su seguridad durante el trayecto.				
Porcentaje de vehículos adaptados para el traslado de los usuarios a los Centros de Día.	-	-	-	100
Compromiso 12.- Todos los Centros de Día para usuarios con Alzheimer u otras demencias cuentan con medidas de seguridad en las puertas de acceso (sistema de control electrónico) para protección de los usuarios.				
Porcentaje de Centros de Día para enfermos de Alzheimer dotados con sistema electrónico de control de acceso.	-	-	-	100
Compromiso 13.- Todo el personal que presta los diferentes servicios del Centro de Día lleva una indumentaria adecuada para el desarrollo de cada una de las actividades del centro y llevará en lugar visible la correspondiente tarjeta de identificación.				
Porcentaje de trabajadores de los Centros de Día con indumentaria adecuada.	-	-	-	100
Porcentaje de trabajadores de los Centros de Día debidamente identificado mediante tarjeta identificativa. ESTANDAR 100.	-	-	-	 80,96
Compromiso 14.- El servicio de Centros de Día se prestará de tal forma que los usuarios estén satisfechos con el mismo y lo valoren con una puntuación de 8 o superior (en una escala de 0 a 10), al menos en el 85% de los casos, y lo considerarán recomendable para otras personas al menos en el 90% Compromiso nuevo Evaluación 2011				
Porcentaje de usuarios que valora el servicio de Centros de Día con una puntuación de 8 o superior (en una escala de 0 a 10). Indicador nuevo Evaluación 2011	-	-	-	-
Porcentaje de usuarios que considera el servicio de Centros de Día recomendable para otras personas. Indicador nuevo Evaluación 2011	-	-	-	-
Compromiso 15.- Las sugerencias y reclamaciones pueden presentarse en cada Centro de Día, además de en las formas previstas en el apartado correspondiente, y serán contestadas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del servicio. El 100% de las sugerencias y reclamaciones tramitadas se contestarán en el plazo máximo de 1 mes.				
Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados en los Centros de Día .	-	-	-	140
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los Centros de Día contestadas en 15 días o menos.	-	-	-	27,85

Compromisos/Indicadores	2008	2009	2010	2011
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los Centros de Día contestadas en el plazo máximo de un mes.	-	-	-	59,28

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

Fecha Aprobación: 15 de julio de 2010
Fecha Evaluación 2011: 10 de abril de 2012

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

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

Los servicios que se prestan desde estos centros son: Información y Orientación sobre Servicios Sociales y otros sistemas de protección social, asesoramiento social, apoyo social y seguimiento, atención de situaciones de desprotección social, gestión de servicios y ayudas sociales y Trabajo Social comunitario.

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

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

Compromisos/Indicadores	2008	2009	2010	2011
Compromiso 01.- Los Centros de Servicios Sociales facilitan su accesibilidad ofreciendo en todos los Distritos un horario continuado de atención al público de 9 a 20 horas, de lunes a viernes. Compromiso nuevo Evaluación 2011				
Personas atendidas en los Centros de Servicios Sociales. Indicador nuevo evaluación 2011	-	-	-	-
Compromiso 02.- La atención personalizada por parte de un trabajador social en los Centros de Servicios Sociales se realizará siempre mediante cita previa.				
Personas atendidas con cita previa en los Centros de Servicios Sociales.	-	-	-	275.000
Compromiso 03.- La primera entrevista con un trabajador social, a partir de la petición de cita, tendrá lugar en un plazo máximo de 8 días.				
Porcentaje de primeras entrevistas realizadas en un plazo máximo de 8 días en los Centros de Servicios Sociales.	-	-	-	63
Compromiso 04.- Las situaciones que el profesional valore como urgentes se atienden en el mismo día, tanto si se trata de personas que acuden por primera vez al Centro de Servicios Sociales como si son personas que se encuentran en proceso de atención.				

Compromisos/Indicadores	2008	2009	2010	2011
Porcentaje de casos urgentes atendidos en el mismo día en que se solicita en los Centros de Servicios Sociales	-	-	-	100
Compromiso 05.-Todas las personas que acuden a los Centros de Servicios Sociales serán atendidos con un trato amable, con un lenguaje claro y comprensible, y por profesionales del Trabajo Social. La valoración media del trato recibido será de una puntuación igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10.				
Valoración ciudadana en relación al trato y la atención recibida del personal de los Centros de Servicios Sociales.	-	-	-	8
Compromiso 06.- La atención del trabajador social en los Centros de Servicios Sociales se realiza de manera personalizada, teniendo en cuenta las circunstancias particulares y las necesidades de cada una de las personas atendidas, y asegurando la intimidad y la confidencialidad. La puntuación media de la atención personalizada recibida será igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10.				
Valoración ciudadana en relación a la atención personalizada del trabajador social en los Centros de Servicios Sociales.	-	-	-	8
Compromiso 07.- A las personas que, según la valoración profesional realizada, precisan apoyo social y seguimiento por su situación personal o familiar, se les asigna un trabajador social de referencia según la zona en la que se reside. Este profesional asegura la coherencia de la atención social que se presta tanto a la persona como a su núcleo familiar. Compromiso nuevo Evaluación 2011				
Personas con trabajador social de referencia asignado por los Centros de Servicios Sociales. Indicador nuevo Evaluación 2011	-	-	-	-
Compromiso 08.- La red de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid dispone de un Centro de Servicios Sociales por cada 100.000 habitantes, y con una proporción de 1 trabajador social por cada 6.000 habitantes, para garantizar la proximidad de la atención social al entorno de convivencia de las personas.				
Centros de Servicios Sociales en funcionamiento.	-	-	-	35
Centros de Servicios Sociales por 100.000 habitantes.	-	-	-	1
Trabajadores Sociales por cada 6.000 habitantes.	-	-	-	1
Compromiso 09.- Las prestaciones sociales municipales, -tales como la Ayuda a Domicilio, los Centros de Día y Centros Residenciales para mayores y personas con discapacidad, la Comida a domicilio para personas mayores, las Ayudas Económicas de Especial Necesidad y/o Emergencia Social, se valoran por un trabajador social en un plazo máximo de tres meses asegurando la homogeneidad y la equidad en el proceso.				
Solicitudes valoradas en un plazo máximo de 3 meses por los Centros de Servicios Sociales	-	-	-	87
Compromiso 10.- Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados por los Centros de Servicios Sociales, se tramitan y contestan de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, se ponen en marcha acciones de mejora de los servicios. Más de la mitad de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas en relación a los servicios prestados se contestarán en 15 días o menos. El 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo inferior a 30 días desde su presentación. El tiempo medio de contestación será de 30 días. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.				
Sugerencias y Reclamaciones tramitadas sobre los servicios prestados por los Centros de Servicios Sociales.	-	-	-	71
Porcentaje de Sugerencias y Reclamaciones relativas a los Centros de Servicios Sociales contestadas en 15 días o menos.	-	-	-	60
Porcentaje de Sugerencias y Reclamaciones relativas a los Centros de Servicios Sociales contestadas entre 16 y 30 días.	-	-	-	40

Carta de Servicios de los Centros de Servicios del Servicio de Ayuda a Domicilio

Fecha Aprobación: 28 de abril de 2011

Fecha Evaluación 2011: 21 de febrero de 2012

El Servicio de Ayuda a Domicilio tiene como **objetivo** proporcionar a las personas mayores y a las personas con discapacidad la posibilidad de permanecer en su medio habitual de convivencia, contribuyendo así a la mejora de su calidad de vida. Incluye una serie de atenciones o cuidados personales, domésticos, sociales y técnicos, y se presta mediante auxiliares domiciliarios de entidades colaboradoras, que acuden a los hogares de los usuarios.

Las unidades gestoras del Servicio de Ayuda a Domicilio son cada uno de los Centros de Servicios Sociales distribuidos entre los 21 Distritos de la Ciudad de Madrid, y se presta mediante auxiliares domiciliarios de entidades colaboradoras, que acuden a los hogares de los usuarios.

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

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

Compromisos/Indicadores	2008	2009	2010	2011
Compromiso 01.- Todos los usuarios/as del Servicio de Ayuda a Domicilio recibirán, al ser dados de alta, un documento informativo sobre las características del servicio y otro documento con los detalles de la prestación en cuanto a horarios, número de horas, tareas que se incluyen, auxiliares asignados, nombre del coordinador y teléfonos de contacto.				
Porcentaje de usuarios/as del Servicio de Ayuda a Domicilio dados de alta que reciben un documento informativo sobre el servicio y con los detalles de la prestación.	-	-	-	100
Compromiso 02.- Todos los profesionales del Servicio de Ayuda a Domicilio que prestan el servicio tienen los conocimientos y la formación adecuados, de forma que la valoración media de los usuarios sea igual o superior a 8 (en una escala de 0 a 10).				
Porcentaje de auxiliares del Servicio de Ayuda a Domicilio que han recibido la formación previa requerida.	-	-	-	100
Porcentaje de Coordinadores y Ayudantes de Coordinación de las entidades colaboradoras en el Servicio de Ayuda a Domicilio que tiene la titulación y experiencia requeridas.	-	-	-	100
Porcentaje de entidades colaboradoras en el Servicio de Ayuda a Domicilio que cuentan con un plan de formación continua.	-	-	-	100
Valoración media de los usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio de la competencia técnica del personal que les atiende.	-	-	-	8,76
Compromiso 03.- Todo el personal que presta el Servicio atiende a los usuarios con un trato amable y respetuoso. El 90% de los usuarios valorará la satisfacción con el trato recibido con una puntuación igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10.				
Porcentaje de usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio que valoran el trato recibido con una puntuación de 8 o más en una escala de 0 a 10.	-	-	-	91
Compromiso 04.- Todo el personal que presta directamente el Servicio irá debidamente identificado con el logotipo municipal y el de la entidad colaboradora.				

Compromisos/Indicadores	2008	2009	2010	2011
Porcentaje de profesionales del Servicio de Ayuda a Domicilio que van debidamente identificados.	-	-	-	100
Compromiso 05.- El servicio de Ayuda a Domicilio se prestará de tal forma que los usuarios lo valoren en promedio con una puntuación de 8 o superior (en una escala de 0 a 10) y que el 95% lo considere recomendable para otras personas.				
Valoración media de los usuarios con el Servicio de Ayuda a Domicilio.	-	-	-	8,62
Porcentaje de usuarios que consideran el Servicio de Ayuda a Domicilio recomendable.	-	-	-	97,10
Compromiso 06.- Las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados, serán contestadas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. El 100% de las sugerencias y reclamaciones tramitadas se contestaran en menos de dos meses.				
Sugerencias y reclamaciones tramitadas relativas al Servicio de Ayuda a Domicilio en relación a los servicios prestados.	-	-	-	134
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Ayuda a Domicilio contestadas en el plazo máximo de dos meses.	-	-	-	98,51
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Ayuda a Domicilio contestadas en 15 días o menos.	-	-	-	46,27

Turismo

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

En el año 2009 el Patronato de Turismo ha elaborado y la Junta de Gobierno ha aprobado las **Cartas de Servicios** de dos servicio 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 Vicealcaldía del Ayuntamiento de Madrid que asume los compromisos recogidos en estas tres Cartas de Servicios.

Carta de Servicios de Atención e Información Turística

Fecha Aprobación: 26 de abril de 2007

Fecha Evaluación 2011: pendiente de elaboración al cerrarse este Informe. Ver Anexo

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

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

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

Estos **compromisos** y sus indicadores correspondientes son:

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

Compromisos/Indicadores	2008	2009	2010	2011
Compromiso 01.-Los SAIT están certificados por la Q de Calidad Turística en su norma UNE 187003:2008 de Oficinas de Información Turística, confirmando su certificación anualmente. Al menos, estarán certificadas ocho instalaciones: Centros de Turismo de Madrid -Plaza Mayor y de Colón, Puntos de Información Turística de Cibeles, Callao, Paseo del Arte, Aeropuerto T-2, Aeropuerto T-4 (este punto engloba las salas I0 y I1) y la Unidad de Información Turística.				
Centros y Puntos de Información Turística certificados con la Q de Calidad	8	8	8	8
Compromiso 02.- Todos los Centros de Turismo y Puntos de Información Turística de los Servicios de Atención e Información Turística (SAIT) estarán perfectamente identificados con la " I " de información y señalizados en el exterior en, al menos, dos idiomas (español e inglés).				

Compromisos/Indicadores	2008	2009	2010	2011
Porcentaje de Centros de Turismo y Puntos de Información Turística de los SAIT identificados y señalizados en el exterior en dos idiomas.	100	100	100	100
Compromiso 03.- Los Centros de Turismo y Puntos de Información Turística de los SAIT permanentes estarán ubicados en lugares estratégicos de interés turístico (bien por encontrarse cercanos a puntos de llegada de la Ciudad o a infraestructura turística de primer orden o en puntos de gran tránsito), y con fácil acceso en transporte público.				
Porcentaje de Centros de Turismo y Puntos de Información Turística permanentes ubicados en lugares estratégicos de interés turístico.	100	100	100	100
Compromiso 04.- Los SAIT atenderán, al menos, a 1.100.000 personas al año.				
Personas atendidas en los Centros y Puntos de Información Turística. Este indicador se crea como consecuencia de la Evaluación 2010	-	-	-	1.709.541
Compromiso 05.- Para su fácil identificación, los informadores turísticos que prestan los Servicios de Atención e Información Turística (SAIT) irán debidamente uniformados de acuerdo a la normativa interna, prestando una imagen correcta y adecuada a la representación que ostentan. Además, irán identificados con una placa a la vista, que incluirá nombre, apellidos y los idiomas que hablan.				
Porcentaje de informadores turísticos de los SAIT uniformados e identificados con placa.	100	100	100	100
Compromiso 06.- La prestación de los SAIT se realizará en, al menos, dos idiomas español e inglés, completándose con otros idiomas. Al menos el 15% de los informadores hablará 4 o más idiomas.				
Porcentaje de Informadores turísticos de los SAIT que hablan 4 o más idiomas.	24,43	43,63	28,85	25,40
Porcentaje de Informadores turísticos de los SAIT que hablan español e inglés y un tercer idioma.	100	100	100	100
Compromiso 07.- Los Centros de Turismo Plaza Mayor y Colón pondrán a disposición del usuario el acceso gratuito a Internet, a través de ordenadores de autoconsulta, con un tiempo de consulta máximo de 15 minutos y en función de su disponibilidad en cada momento.				
Centros de turismo con ordenadores disponibles de autoconsulta y acceso gratuito a Internet	2	2	2	2
Compromiso 08.- Todos los SAIT ofrecerán material y documentación escrita que ayude al usuario a visitar la Ciudad. Al menos se dispondrá de 200 publicaciones de interés turístico sobre la Ciudad de Madrid a lo largo del año. Además, siempre que sea necesario para la resolución de la consulta realizada, se facilitará un mapa donde el informador indicará los puntos de interés solicitados.				
Tipos de publicaciones turísticas autorizadas y disponibles en los SAIT anualmente.	305	247	275	313
Compromiso 09.- Los SAIT darán cobertura informativa a aquellas ferias, congresos, eventos y campañas especiales que se consideren de interés turístico o que por su importancia requieran su participación, asistiendo como mínimo a 65 eventos al año.				
Cobertura de información turística en eventos y campañas.	77	87	90	91
Compromiso 11.- La información proporcionada por los SAIT será fiable y se cotejará con las fuentes propias y emisoras de información y de actualización constante. Siempre que sea posible y que la situación lo permita, se facilitará información adicional en función de las necesidades de los usuarios. La satisfacción de los usuarios por la información recibida será de al menos 8 sobre 10 de media en, al menos, el 80% de los usuarios.				
Porcentaje de usuarios que otorgan una valoración superior a 8 a la información facilitada por los SAIT.	87,60	97,11	97,42	97,28

Compromisos/Indicadores	2008	2009	2010	2011
Compromiso 12.- Los informadores turísticos de los SAIT dispondrán de titulación de DEAT/TEAT o FPII en Comercialización e Información Turística o similar, como mínimo en el 85% de los casos. El resto de los informadores dispondrá de un ciclo de grado superior, Diplomatura o Licenciatura. Asimismo, habrán recibido formación complementaria sobre la Ciudad de Madrid.				
Porcentaje de informadores turísticos con titulación DEAT/TEAT o FPII en Comercialización e Información Turística y con formación complementaria sobre la Ciudad de Madrid.	100	100	87	86,67
Compromiso 13.- Se garantizará la circulación por el Centro de Turismo de Madrid - Plaza Mayor y el acceso a sus servicios a personas con discapacidad según los criterios marcados por la legislación vigente referida a la accesibilidad y por la Norma UNE 17001-2 de accesibilidad Universal, certificación que se revisará anualmente.				
Revisión anual de la certificación de AENOR Norma UNE 17001-2 de Accesibilidad Universal aplicable al Centro de Turismo de Madrid - Plaza Mayor. Este indicador se crea como consecuencia de la Evaluación 2010	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 14.- Se facilitará información específica sobre la oferta turística de la Ciudad y su accesibilidad para personas con discapacidad en los SAIT. Se diseñarán y se pondrán a disposición de los usuarios seis rutas donde además se incluirá información sobre los recursos turísticos.				
Rutas específicas en la Guía de Turismo Accesible de Madrid. Este indicador se crea como consecuencia de la Evaluación 2010.	-	-	-	6
Compromiso 15.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados por los SAIT, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora de los servicios. Mas de la mitad de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados se contestarán en menos de 15 días; el resto, en menos de 2 meses.				
Sugerencias y reclamaciones tramitadas sobre los SAIT prestados.	27	63	84	75
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los SAIT contestadas en 15 días o menos.	29,63	44,40	20	52,27
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los SAIT contestadas entre 16 días y 3 meses.	-	55,60	76	47,73

Carta de Servicios de Atención al Turista Extranjero

Fecha Aprobación: 22 de octubre de 2009

Fecha Evaluación 2011: pendiente de elaboración al cerrarse este Informe. Ver Anexo

La **Ciudad de Madrid** es un destino turístico principal, demostrado por los 8.328.953 de visitantes que se recibieron en el año 2011. Además, siendo la primera ciudad española y de las cinco primeras de Europa en la recepción de turistas, este flujo de visitantes sumado al hecho de ser una gran ciudad lleva asociado intrínsecamente el fenómeno de la delincuencia. Por tanto, para velar y garantizar una percepción positiva de nuestra Ciudad de los turistas que nos visitan se ha creado el Servicio de Atención al Turista Extranjero (en adelante SATE).

El SATE es un servicio especializado gestionado en 2011 por el Patronato de Turismo Madrid en colaboración con funcionarios de los cuerpos de seguridad que tiene por finalidad atender al turista, que durante su estancia en Madrid, haya vivido una situación excepcional y requiera de apoyo policial. Entre las funciones del servicio destaca el apoyo en

la tramitación de trámites policiales, la localización de familiares, la cancelación de tarjetas de crédito, el contacto con embajadas y consulados, información turística y otros.

Los servicios que se prestan desde el SATE son: ■ apoyo y colaboración en la realización de trámites policiales, ■ apoyo y colaboración en la realización de trámites no policiales, ■ atención e información no presencial, ■ e información turística presencial.

Los compromisos y sus indicadores asociados son:

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

Compromisos/Indicadores	2008	2009	2010	2011
Compromiso 01.- Para su fácil identificación, todos los informadores turísticos que prestan el SATE irán debidamente uniformados de acuerdo a la normativa interna, presentando una imagen correcta y adecuada a la representación que ostentan. Además, irán identificados con una placa a la vista, que incluirá nombre, apellidos y los idiomas que habla.				
Porcentaje de informadores turísticos del SATE uniformados e identificados con placa.	-	100	100	100
Compromiso 02.- La prestación del SATE se realizará en, al menos, dos idiomas, además del español. Se garantizará que un 50% del personal del SATE hable tres idiomas, además del español.				
Porcentaje de informadores turísticos del SATE que hablan tres idiomas, además del español.	-	44,44	57,14	100
Compromiso 03.- Todo el personal del SATE dispondrá de una titulación mínima de diplomatura universitaria y recibirá formación específica relacionada con turismo.				
Porcentaje de informadores turísticos del SATE titulados como mínimo en una diplomatura universitaria y que han recibido formación específica relacionado con turismo.	-	100	100	100
Compromiso: 04.- Se realizarán de manera constante encuestas sobre la satisfacción de los usuarios del servicio, valorando aspectos como el apoyo y la ayuda recibida, la información turística y general proporcionada, el tiempo de espera para ser atendido y la utilidad del servicio. La valoración media de las encuestas realizadas sobre la satisfacción de los usuarios será igual o superior a 4 sobre una escala de 1 a 5.				
Valoración media de la satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por el SATE. Este indicador se crea como consecuencia de la Evaluación 2010	-	-	-	4,81
Compromiso: 05.- El servicio permanente del SATE se reforzará en épocas de mayor necesidad de este servicio. El refuerzo será de, por lo menos, 1900 horas al año.				
Horas de refuerzo de informadores turísticos del SATE. Este indicador se crea como consecuencia de la Evaluación 2010.	-	-	-	2.100
Compromiso 06.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias y reclamaciones presentadas por los usuarios en relación al SATE, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora de los servicios. La mitad de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados se contestarán en menos de 15 días; el resto, en menos de 3 meses.				
Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación al SATE.	-	-	-	2
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al SATE contestadas en 15 días o menos.	-	-	-	50
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al SATE contestadas entre 16 días y 3 meses.	-	-	-	50

Carta de Servicios del Programa de Visitas Guiadas Oficiales

Fecha Aprobación: 22 de octubre de 2009

Fecha Evaluación 2011: pendiente de elaboración al cerrarse este Informe. Ver Anexo

El **programa de Visitas Guiadas Oficiales**, antes conocido como Programa de Visitas “Descubre Madrid”, comenzó su andadura en el año 1981 con el principal objetivo de acercar la Ciudad de Madrid a sus visitantes y ciudadanos a través del descubrimiento de sus calles, monumentos, historia y cultura. Actualmente se puede disfrutar de manera amena y diferente más de 40 visitas semanales, los 365 días del año, de la mano de guías profesionales y con la posibilidad de realizarlas en uno de los ocho idiomas en los que se realizan.

Los servicios que se prestan desde el Programa de Visitas Guiadas Oficiales son: ■ información presencial, ■ información no presencial, ■ visitas guiadas programadas, ■ visitas guiadas de campañas especiales, ■ visitas guiadas adaptadas ■ y Club Descubre Madrid .

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

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

Compromisos/Indicadores	2008	2009	2010	2011
Compromiso 01.- El programa de visitas individuales realizará un número mínimo de cuarenta temáticas diferentes al año por los lugares y monumentos más emblemáticos de la Ciudad de Madrid.				
Temáticas desarrolladas en las visitas individuales del servicio del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid.	-	62	77	86
Compromiso 2.- Las visitas individuales contarán con, al menos, tres temáticas teatralizadas y/o musicales al año. Se realizarán al menos tres nuevas temáticas al año.				
Temáticas teatralizadas/musicales.	-	9	7	4
Nuevas temáticas de visitas teatralizadas/musicales y otras.	-	-	-	2
2Compromiso 03.- Se realizarán, al menos, cinco visitas individuales y anuales que promuevan el deporte y el respeto por el medio ambiente como parte de los objetivos y compromisos del Patronato de Turismo. Estas visitas tendrán 1.100 participantes al año, como mínimo.				
Total de temáticas en bicicleta y/o patines del programa "Visitas guiada Descubre Madrid".	-	11	12	11
Participantes en las visitas guiadas en bicicleta y/o patines del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid. Indicador nuevo Evaluación 2011.	-	-	-	-
Compromiso 04.- El programa de visitas guiadas dispondrá de recorridos en varios idiomas, garantizando un mínimo de siete.				
Idiomas en los que se realizan las visitas individuales en el servicio del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid.	-	7	7	8

Compromisos/Indicadores	2008	2009	2010	2011
Compromiso 05.- Las visitas guiadas se publicitarán a través de, al menos, dos publicaciones al año, con carácter general o específico. Asimismo, toda la información estará disponible en la página web de esmadrid.com/descubremadrid.				
Ediciones a lo largo del año del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid.	-	4	7	4
Compromiso 06.- El Servicio de visitas guiadas Descubre Madrid realizará, al menos, 250 visitas al año para grupos a medida, según demanda y adaptadas a sus necesidades.				
Visitas realizadas a medida por el servicio del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid.	-	886	892	689
Compromiso 07.- Se realizarán visitas específicas para campañas especiales con el fin de promocionar eventos puntuales. Se realizarán, al menos, 15 campañas especiales al año.				
Campañas con visitas realizadas al año por el servicio del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid.	-	28	28	28
Compromiso 08.- De acuerdo con los criterios de "Turismo para Todos" se realizarán visitas guiadas y adaptadas para personas con discapacidad física visual, auditiva y/o intelectual.				
Visitas adaptadas a personas con discapacidad, realizadas por el servicio del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid.	-	103	115	127
Compromiso 09.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación al programa de visitas guiadas Descubre Madrid, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora de los servicios. La mitad de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados se contestarán en menos de 15 días; el resto, en menos de 3 meses.				
Sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación al Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid.	-	D.N.C.	D.N.C.	30
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid contestadas en 15 días o menos. ESTANDAR 50.	-	D.N.C.	D.N.C.	 44,12
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid contestadas entre 16 días y 3 meses.	-	D.N.C.	D.N.C.	55,88

Administración de la Ciudad

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

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

Carta de Servicios de la Oficina del Defensor del Contribuyente

Fecha Aprobación: 18 de mayo de 2006
 Fecha Evaluación 2011: 13 de junio de 2012

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

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

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

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

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

Compromisos / Indicadores	2008	2009	2010	2011
---------------------------	------	------	------	------

Compromisos / Indicadores	2008	2009	2010	2011
Compromiso 01.- Agilidad en la recepción de los escritos e inicio de las gestiones: en el plazo de las 24 horas siguientes a la recepción del escrito de queja o 72 en el caso de que la entrada del mismo se produzca en fin de semana o día festivo, la ODC enviará a la ciudadana/-o el acuse de recibo del mismo e iniciará las gestiones pertinentes para aclarar todos los extremos de la cuestión que haya motivado el planteamiento de la misma.				
Tiempo medio de envío del acuse de recibo e inicio de las gestiones pertinentes en la Oficina del Defensor del Contribuyente.	24	24	24	24
Compromiso 02.- Agilidad en la respuesta: la Oficina del Defensor del Contribuyente responderá la totalidad de los escritos en un plazo medio de 40 días.				
Tiempo medio de respuesta de la Oficina del Defensor del Contribuyente.	33,32	33,35	41,75	 40,93
Compromiso 03.- Fiabilidad de la información proporcionada en las respuestas: en el 100% de las respuestas la totalidad de los extremos planteados en la queja será objeto de un completo estudio antes de llevar a cabo el envío de la misma.				
Valoración ciudadana de la fiabilidad de la respuesta dada por la Oficina del Defensor del Contribuyente.	8,50	8,30	8,80	8,10
Compromiso 04.- Claridad de la respuesta: el lenguaje empleado en las contestaciones será claro y comprensible para el reclamante, sin que ello suponga menoscabo de la calidad técnica de las mismas. En toda contestación, se indicará al reclamante la posibilidad de solicitar todas las aclaraciones posteriores a la misma que precise.				
Valoración ciudadana de la claridad y comprensión de la respuesta dada por la Oficina del Defensor del Contribuyente.	8,60	8,20	8,80	8
Compromiso 05.- Trato, atención y asesoramiento adecuados: cualquiera que sea el medio a través del cual se contacte con la Oficina del Defensor del Contribuyente, se atenderá a la usuaria/-o de forma clara y precisa, proporcionando un trato amable y cortés y ofreciendo una atención personalizada e individualizada.				
Porcentaje de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones presentadas por los contribuyentes por cada uno de los canales disponibles en la Oficina del Defensor del Contribuyente. (Presencial en la ODC)	3	2	1,15	1,34
Porcentaje de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones presentadas por los contribuyentes por cada uno de los canales disponibles en la Oficina del Defensor del Contribuyente. (Correo postal a la ODC)	1	0,80	0,65	0,54
Porcentaje de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones presentadas por los contribuyentes por cada uno de los canales disponibles en la Oficina del Defensor del Contribuyente. (Fax a la ODC)	1	0,50	0,31	0,36
Porcentaje de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones presentadas por los contribuyentes por cada uno de los canales disponibles en la Oficina del Defensor del Contribuyente. (Sistema de Sugerencias y Reclamaciones)	77	84,60	89,67	89,81
Porcentaje de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones presentadas por los contribuyentes por cada uno de los canales disponibles en la Oficina del Defensor del Contribuyente. (Teléfono de la ODC)	5	3	1,61	1,90
Porcentaje de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones presentadas por los contribuyentes por cada uno de los canales disponibles en la Oficina del Defensor del Contribuyente. (Internet, correo electrónico de la ODC)	11	7,90	5,18	5,13
Porcentaje de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones presentadas por los contribuyentes por cada uno de los canales disponibles en la Oficina del Defensor del Contribuyente. (Registro)	1	1,30	1,44	0,92
Porcentaje de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones presentadas por los contribuyentes por cada uno de los canales disponibles en la Oficina del Defensor del Contribuyente. (De oficio)	1	0	0	0
Valoración ciudadana del trato y atención recibidos por la Oficina del Defensor del Contribuyente.	8,49	8,29	8,85	8

Compromisos / Indicadores	2008	2009	2010	2011
Compromiso 06.- Propuestas de mejora de los servicios: la Oficina del Defensor del Contribuyente, elaborará anualmente propuestas dirigidas a la mejora en la prestación de los servicios tributarios y propuestas dirigidas a una mejor organización interna de los mismos.				
Propuestas de la Oficina del Defensor del Contribuyente dirigidas a mejorar la organización interna de los servicios tributarios.	8	8	5	6
Propuestas de la Oficina del Defensor del Contribuyente dirigidas a mejorar la prestación de los servicios tributarios.	6	4	8	9
Compromiso 07.- Satisfacción con el servicio: el grado de satisfacción que la Oficina del Defensor del Contribuyente, espera se conceda a los servicios prestados se cifra en una nota de 8 en una escala de 1 a 10.				
Valoración ciudadana del servicio prestado por la Oficina del Defensor del Contribuyente.	8,61	8,67	8,81	8,16
Felicitaciones recibidas en la ODC	0	0	0	0
Compromiso 08.- Sugerencias y reclamaciones: la ODC recibe y tramita las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios que presta, las contesta de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, pone en marcha acciones de mejora del servicio. El 90% de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por la ODC se contestarán en 15 días o menos.				
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por la Oficina del Defensor del Contribuyente.	0	0	0	0
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas relativas a los servicios prestados por la Oficina del Defensor al Contribuyente contestadas en 15 días o menos.	-	-	-	-
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas relativas a los servicios prestados por la Oficina del Defensor del Contribuyente contestadas entre 16 días y 3 meses.	-	-	-	-

Carta de Servicios de la Atención Integral al Contribuyente

Fecha Aprobación: 4 de enero de 2007

Fecha Evaluación 2011: pendiente de elaboración al cerrarse este Informe. Ver Anexo

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

La Carta de Servicios de la **Atención Integral al Contribuyente** de la Agencia Tributaria Madrid detalla los servicios ofrecidos por cada uno de los canales de atención puestos a disposición del ciudadano (información y asistencia sobre tributos municipales; entrega de impresos tributarios; gestiones y trámites; expedición de documentos sobre situación tributaria, notas informativas, copias y certificados catastrales; recepción de sugerencias,

quejas y reclamaciones; y registro), los compromisos de calidad que asume a la hora de prestarlos y sus indicadores asociados.

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

En 2011, por restricciones presupuestarias, no se ha realizado la encuesta de satisfacción de los contribuyentes por lo que no se han podido evaluar los 12 indicadores de percepción dependientes de dichas valoraciones. En la previsión de que en 2012 tampoco vaya a ser posible realizar la encuesta, se ha decidido sustituir los indicadores de percepción.

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

Compromisos / Indicadores	2008	2009	2010	2011
Compromiso 01.- Las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente se comprometen a prestar un servicio global de calidad, logrando que más del 85% de los usuarios estén satisfechos con el servicio recibido y valoren dicha satisfacción, en una escala de 0 a 10, con una puntuación superior a 8 puntos.				
Este compromiso modifica su redacción como consecuencia de la Evaluación de 2011.				
Valoración media de los usuarios del funcionamiento de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente. Este indicador se suspende como consecuencia de la Evaluación 2011	8,51	8,19	8,56	D.N.C.
Porcentaje de usuarios satisfechos con el funcionamiento de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente. Este indicador se suspende como consecuencia de la Evaluación 2011	92,6	91,4	92	D.N.C.
Ratio de quejas presentadas por el servicio recibido en las OAIC Indicador nuevo Evaluación 2011	-	-	-	-
Ratio de felicitaciones recibidas por el servicio prestado en las OA Indicador nuevo Evaluación 2011	-	-	-	-
Compromiso 02.- A través de un personal debidamente cualificado y permanentemente actualizado mediante sesiones de coordinación, en las OAIC se prestará un servicio eficaz, suministrando información correcta y actualizada, y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos. Se atenderá al contribuyente de forma clara y precisa, dispensando un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible, y garantizando una atención personal y una respuesta segura a las consultas realizadas.				
Este compromiso modifica su redacción como consecuencia de la Evaluación de 2011.				
Horas de formación recibidas por los empleados de atención al contribuyente de la Agencia Tributaria Madrid.	82	65	40	20
Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente. Este indicador se suspende como consecuencia de la Evaluación 2011	92,35	91	93	D.N.C.
Porcentaje de usuarios satisfechos con la información recibida en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente. Este indicador se suspende como consecuencia de la Evaluación 2011	87,80	90,40	90,90	D.N.C.
Valoración media de los usuarios de la preparación del personal de las OAIC . Este indicador se suspende como consecuencia de la Evaluación 2011	8,74	8,27	8,67	D.N.C.
Valoración media de los usuarios del trato del personal de atención al público de las OAIC. Este indicador se suspende como consecuencia de la Evaluación 2011	8,76	8,30	8,74	D.N.C.

Compromisos / Indicadores	2008	2009	2010	2011
Ratio de quejas presentadas relativas a la información recibida en las OAIC. Indicador nuevo Evaluación 2011	-	-	-	-
Ratio de quejas presentadas relativas al trato recibido en las OAIC. Indicador nuevo Evaluación 2011	-	-	-	-
Sesiones de coordinación realizadas en las OAIC. Indicador nuevo Evaluación 2011	-	-	-	-

Compromiso 03.- El tiempo medio de espera en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente no superará los 8 minutos y además el 80% de los usuarios será atendido en menos de 10 minutos.

Este compromiso modifica su redacción como consecuencia de la Evaluación de 2011

Tiempo medio de espera en las OAIC.	07:14	12:04	09:40	05:18
Valoración media de los usuarios del tiempo de espera para ser atendidos en las OAIC. Este indicador se suspende como consecuencia de la Evaluación 2011	8,65	8	8,49	D.N.C.
Porcentaje de usuarios atendidos en las OAIC en menos de 10 minutos. Indicador nuevo Evaluación 2011	-	-	-	-
Ratio de quejas presentadas relativas al tiempo de espera en las OAIC. Indicador nuevo Evaluación 2011	-	-	-	-

Compromiso 04.- Los contribuyentes que soliciten cita previa, salvo petición expresa en contrario, serán citados en un plazo máximo de 4 días laborables. El tiempo medio de espera para ser atendido con cita previa será inferior a 4 minutos y 30 segundos.

Este compromiso modifica su redacción como consecuencia de la Evaluación de 2011

Porcentaje de citas previas para las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente que se conceden para un plazo de 4 días laborables como máximo, salvo petición expresa de fecha posterior.	100	80	96	100
Tiempo medio de espera una vez señalada la cita, para ser atendido en las OAIC.	02:57	02:20	04:27	03:37
Valoración media de los usuarios del servicio de cita previa. Este indicador se suspende como consecuencia de la Evaluación 2011.	8,49	8,13	8,24	D.N.C.

Compromiso 05.- En las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente, el tiempo de atención efectiva será el necesario para facilitar la información o resolver el trámite requeridos por el contribuyente y además el trámite solicitado, cuando su resolución sea competencia de la Agencia Tributaria Madrid, deberá resolverse de manera íntegra al menos a un 80% de los usuarios.

Este compromiso modifica su redacción como consecuencia de la Evaluación de 2011

Valoración media de los usuarios del tiempo empleado por el personal de atención presencial al contribuyente en facilitar la información o resolver los trámites en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente. Este indicador se suspende como consecuencia de la Evaluación 2011.	8,58	8,03	8,57	D.N.C.
Porcentaje de usuarios satisfechos con la resolución íntegra del trámite solicitado en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente. Este indicador se suspende como consecuencia de la Evaluación 2011	85,75	83,10	80	D.N.C.
Porcentaje de usuarios que han resuelto de forma íntegra el trámite solicitado en las OAIC. Indicador nuevo Evaluación 2011	-	-	-	-

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

Este compromiso modifica su redacción como consecuencia de la Evaluación de 2011

Compromisos / Indicadores	2008	2009	2010	2011
Porcentaje de usuarios satisfechos con las instalaciones de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente. Este indicador se suspende como consecuencia de la Evaluación 2011.	91,40	90,70	91,73	D.N.C.
Valoración media de los usuarios de las instalaciones de las OAIC. Este indicador se suspende como consecuencia de la Evaluación 2011.	8,63	8,21	8,61	D.N.C.
Porcentaje de oficinas de las OAIC que cumplen los criterios de habitabilidad y confort establecidos. Indicador nuevo Evaluación 2011	-	-	-	-

ATENCIÓN TELEMÁTICA

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

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

Gestiones tributarias realizadas a través de la web.	676.871	915.567	1.106.900	1.302.927
--	---------	---------	-----------	-----------

Compromiso 08.- Se prestará un servicio de calidad, con una información actualizada a disposición de los contribuyentes en la web www.madrid.es. En las encuestas periódicas realizadas para medir el grado de satisfacción de los ciudadanos con el servicio prestado por www.madrid.es, el nivel de satisfacción medio de los usuarios del Portal del Contribuyente, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 7 puntos.

Valoración media de los usuarios del Portal del Contribuyente.	D.N.C.	6,93	6,67	6,95
--	--------	------	------	------

ATENCIÓN TELEFÓNICA, TELÉFONO 010

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

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

Compromiso 10.- Aquellas llamadas que no se puedan atender de forma inmediata (por el grado de saturación de las líneas y la disponibilidad de los agentes), el sistema dará señal de comunicando de manera que la llamada no suponga coste alguno para el usuario.

Compromiso 11.- Una vez que la llamada entra en el sistema al menos un 80% de los usuarios estarán satisfechos con el tiempo de espera en ser atendidos.

Compromiso 12.- En aquellos casos en los que no se pueda proporcionar la información solicitada inmediatamente, ésta se facilitará en un plazo inferior a 48 horas, respondiendo al ciudadano telefónicamente.

Compromiso 13.- COMPROMISO DE SUGERENCIAS y RECLAMACIONES

Véase la CS de la Oficina del Defensor del Contribuyente de este Área de Acción

La Oficina del Defensor del Contribuyente recibe y tramita las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios tributarios prestados, las contesta de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, realiza propuestas de mejora de los servicios y de la organización interna. La Oficina del Defensor del Contribuyente tiene aprobada su Carta de Servicios.

Se establece la obligación de los servicios correspondientes de colaborar y apoyar a los miembros de la Oficina del Defensor del Contribuyente en el desarrollo de sus funciones y en la búsqueda de la solución más adecuada a las quejas y reclamaciones formuladas.

Carta de Servicios del Padrón Municipal de Habitantes

Fecha Aprobación: 26 de diciembre de 2008

Fecha Evaluación 2011: 12 de junio de 2012

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

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

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

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

D.N.C = Datos No Cargados

Compromisos / Indicadores	2008	2009	2010	2011
Compromiso 01.- Disponer de unas instalaciones para atención al público en la Dirección General de Estadística, adecuadas al servicio que se presta, de carácter funcional, confortable y sin barreras arquitectónicas, de forma que el 90% de los/-as usuarios/-as estén satisfechos con las instalaciones.				
Porcentaje de usuarios/-as satisfechos/-as con las instalaciones de la Dirección General de Estadística donde se presta el Servicio de Padrón de Habitantes.	-	92	94	92
Valoración ciudadana de las instalaciones de la Dirección General de Estadística donde se presta el Servicio de Padrón de Habitantes.	-	7,50	7,80	8
Compromiso 02.- Atender en el Servicio de Padrón de Habitantes de la Dirección General de Estadística con un personal debidamente cualificado, garantizando una atención eficaz y personalizada con un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible.				
Horas de formación continua al año del personal del Servicio de Padrón de Habitantes de la Dirección General de Estadística.	-	213	224	304
Porcentaje de usuarios/-as satisfechos/-as con el trato recibido en la Dirección General de Estadística en la prestación del Servicio de Padrón de Habitantes.	-	92	98	96
Sugerencias y reclamaciones por el trato recibido en la prestación del Servicio de Padrón de Habitantes, en la Dirección General de Estadística.	-	0	0	0
Compromiso 03.- Garantizar la intimidad y confidencialidad de los datos personales de los vecinos con estricto cumplimiento de la normativa de protección de datos personales. En situaciones de especial riesgo se adoptarán además medidas extraordinarias.				
Solicitudes de especial riesgo atendidas en el Servicio de Padrón de Habitantes.	-	125	132	169
Sugerencias y reclamaciones sobre la confidencialidad y la protección de datos en la prestación del Servicio de Padrón de Habitantes.	-	0	0	0
Compromiso 04.- Asegurar la actualización permanente de los datos de Padrón: Las altas por nacimiento, las				

Compromisos / Indicadores	2008	2009	2010	2011
bajas por defunción, las bajas por traslado de residencia, y demás información facilitada por el Instituto Nacional de Estadística y por los Registros Civiles se actualizarán de oficio en el plazo medio de quince días desde que se disponga la información en el 90 por ciento de los casos, y cuando se complete la instrucción del correspondiente expediente o las comprobaciones que se precisen realizar, en los restantes casos.				
Plazo medio de actualización de la información contenida en el Padrón de Habitantes, desde la recepción de los correspondientes ficheros.	-	10	12	10
Porcentaje de actualizaciones en el Padrón de Habitantes, que requieren trámites previos o instrucción de expediente sobre el total de actualizaciones de oficio.	-	10	10	8
Sugerencias y reclamaciones sobre la actualización de oficio del Padrón de Habitantes.	-	0	0	0,01
Compromiso 05.- Utilizar las nuevas tecnologías para facilitar el acceso de los vecinos a través de Internet, aumentando anualmente el número de gestiones relativas al padrón que se realizan a través de la página web.				
Gestiones y consultas del Servicio de Padrón de Habitantes, realizadas a través de Internet.	-	142.268	122.574	124.914
Incremento anual de las gestiones padronales realizadas a través de la página web.	-	-4	-14	2
Compromiso 06.- Facilitar en el momento los volantes de empadronamiento acreditativos de la residencia de los vecinos que se soliciten en las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid y a través de Internet con firma electrónica. Los solicitados al Teléfono 010 Línea Madrid y a través de Internet sin firma electrónica, se remitirán por correo de modo que se reciban en un plazo medio de 10 días desde su solicitud.				
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones sobre el plazo de recepción por correo de los volantes de empadronamiento.	-	180	111	0,02
Compromiso 07.- Ampliar la colaboración con otras Administraciones mediante la firma de acuerdos y convenios, para facilitar el domicilio de los vecinos, evitando trámites y desplazamientos.				
Incremento de datos intercambiados con otras Administraciones en el Servicio de Padrón de Habitantes.	-	128	-80	266
Compromiso 08.- Facilitar el derecho al voto de los vecinos, informando siempre que se produzca un cambio de colegio electoral, facilitando información sobre inclusión en el Censo Electoral y agilizando la tramitación de las reclamaciones que procedan.				
Plazo de tramitación de reclamaciones al Censo Electoral por el Servicio de Padrón de Habitantes.	-	4	6	5
Sugerencias y reclamaciones sobre los procesos electorales al Servicio de Padrón de Habitantes.	-	2	D.N.C.	2
Compromiso 09.- Establecer un servicio presencial, telefónico y por Internet, durante toda la jornada electoral en horario continuo de 8 a 20 horas, para informar a los electores, atender de forma inmediata sus reclamaciones y resolver las incidencias de competencia municipal.				
Personas atendidas durante la jornada electoral por el Servicio de Padrón de Habitantes, por los distintos medios.	-	1.977	D.N.C.	18.198
Satisfacción del electorado con el Servicio de Padrón de Habitantes en relación con la accesibilidad al servicio de Censo Electoral durante la jornada electoral.	-	95	D.N.C.	9,50
Compromiso 10.- Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados por el Servicio de Padrón de Habitantes, contestarlas de forma adecuada en menos de 15 días en el 90 % de los casos y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del Servicio.				
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación al Servicio de Padrón de Habitantes.	-	0,01	0,01	0,01

Compromisos / Indicadores	2008	2009	2010	2011
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la Dirección General de Estadística en el Servicio de Padrón de Habitantes, contestadas en 15 días o menos.	-	100	100	100
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la Dirección General de Estadística en el Servicio de Padrón de Habitantes, contestadas entre 16 días y 3 meses.	-	0	0	0

Carta de Servicios de Información Estadística de la Ciudad de Madrid

Fecha Aprobación: 26 de diciembre de 2008

Fecha Evaluación 2011: 12 de junio de 2012

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

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

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

D.N.C = Datos No Cargados

Compromisos / Indicadores	2008	2009	2010	2011
Compromiso 01.- Disponer de unas instalaciones adecuadas al servicio que se presta, de carácter funcional, confortable y sin barreras arquitectónicas, de forma que el 90% de los usuarios estén satisfechos con ellas. Periódicamente se realizarán encuestas de satisfacción entre los usuarios que acuden a la Dirección General de Estadística.				
Porcentaje de usuarios satisfechos con las instalaciones de la Dirección General de Estadística, en el Servicio de Información Estadística.	-	92	92	92
Valoración ciudadana de las instalaciones de la Dirección General de Estadística donde se prestan los Servicios de Información Estadística.	-	7,50	7,80	8
Compromiso 02.- Atender a los usuarios con un personal eficaz, debidamente cualificado, garantizando una atención personalizada con un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible.				
Horas de formación continua anuales del personal del Servicio de Información Estadística.	-	441	457	509
Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido en el Servicio de Información Estadística.	-	92	95	98
Sugerencias y reclamaciones por 1.000 usuarios, por el trato recibido en el Servicio de Información Estadística.	-	0	0	0
Compromiso 03.- Adoptar medidas para el cumplimiento y aplicación del secreto estadístico.				

Compromisos / Indicadores	2008	2009	2010	2011
Sugerencias y reclamaciones relacionadas con la normativa del secreto estadístico por 1.000 usuarios en el Servicio de Información Estadística.	-	0	0	0
Compromiso 04.- Responder de forma individualizada todas las demandas de información estadística, facilitando los datos en el plazo medio de 2 días hábiles cuando se refiera a estadísticas ya elaboradas y en un plazo medio de 15 días, cuando la información solicitada requiera una elaboración específica.				
Plazo medio de entrega de la información estadística elaborada.	-	-	2	2
Sugerencias y reclamaciones por el tiempo de respuesta en las demandas de información estadística.	-	0	0	0
Plazo medio de entrega de la información estadística específica.	-	-	D.N.C.	D.N.C.
Compromiso 05.- Actualizar permanentemente los datos estadísticos existentes, garantizando su continuidad, poniéndolos a disposición de los interesados a través de nuestra página web.				
Plazo medio de actualización de datos estadísticos desde la recepción de la información original.	-	10	10	9
Tablas estadísticas actualizadas por el Servicio de Información Estadística.	-	1.400	1.968	3.120
Tablas estadísticas actualizadas de acuerdo con el calendario de disponibilidad de estadísticas de la Dirección General de Estadística.	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 06.- Facilitar el acceso a los datos estadísticos a través de la página web, de forma que en el 80% de los casos el usuario pueda obtener y elaborar las tablas de su interés.				
Consultas realizadas al Servicio de Información Estadística por otros canales diferentes a la web.	-	25.991	32.932	11.396
Porcentaje de consultas realizadas al Banco de Datos Estadísticos de la página web. Indicador nuevo como consecuencia de la Evaluación 2011	-	-	-	-
Compromiso 07.- Asegurar una información que garantice la calidad y fiabilidad de los datos utilizando métodos de revisión y contraste con otras fuentes.				
Sugerencias y reclamaciones sobre la fiabilidad de los datos del Servicio de Información Estadística.	-	0,80	0,40	0
Compromiso 08.- Atender todas las demandas de información estadística y en caso de no disponer de la misma, informar y orientar sobre la existencia de otras fuentes estadísticas.				
Porcentaje de usuarios satisfechos con la información proporcionada por el Servicio de Información Estadística.	-	95	96	97
Compromiso 09.- Mantener permanentemente actualizado un Censo de Locales, y de agrupaciones de locales de actividad económica, a partir de información de distintas unidades administrativas.				
Agrupaciones de locales y locales agrupados a los que se ha asignado un código identificativo por la Dirección General de Estadística.		-	-	82.694
Sugerencias y reclamaciones recibidas en relación con la asignación de código identificativo a las agrupaciones de locales y locales agrupados realizada por la Dirección General de Estadística.		-	-	0,01
Compromiso 10.- Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del Servicio.				
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación al Servicio de Información Estadística.	D.N.C.	0,80	0	0,01

Compromisos / Indicadores	2008	2009	2010	2011
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Información Estadística contestadas en 15 días o menos.	D.N.C.	100	100	100
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Información Estadística contestadas entre 16 días y 3 meses.	D.N.C.	0	0	0

ANEXO

Se recogen a continuación datos pendientes o provisionales del **Informe 2011 de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid** de 30 de junio de 2012

Tabla pag. 6 y ss

	Aprobación	Evaluación 2011
12. Atención Integral al Contribuyente	4-01-2007	11-07-2012
14. Atención e Información Turística	26-04-2007	23-07-2012
26. Atención al Turista Extranjero	22-10-2009	23-07-2012
27. Programa de visitas guiadas Descubre Madrid	22-10-2009	23-07-2012

Tabla pag. 9

Indicadores del Sistema de Cartas de Servicios						
	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Grado de cumplimiento de los compromisos recogidos en las Cartas de Servicios (Indicador estratégico de SIGE e indicador de POG) Meta: 90	-	93,85	92,30	93	94	87,29(*)

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

Pag.

Carta de Servicios de Atención Integral al Contribuyente

Fecha Aprobación: 4 de enero de 2007
 Fecha Evaluación 2011: 11 de julio de 2012

Pag.

Carta de Servicios de Atención e Información Turística

Fecha Aprobación: 26 de abril de 2007
 Fecha Evaluación 2011: 23 de julio de 2012

Pag.

Carta de Servicios de Atención al Turista Extranjero

Fecha Aprobación: 22 de octubre de 2009
 Fecha Evaluación 2011: 23 de julio de 2012

Pag.

Carta de Servicios de Programa de visitas guiadas Descubre Madrid

Fecha Aprobación: 22 de octubre de 2009
 Fecha Evaluación 2011: 23 de julio de 2012