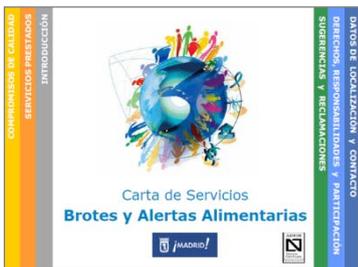
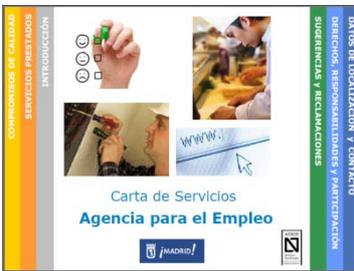


Informe 2014 de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid



INDICE

El Sistema de Cartas de Servicios en 2014.....	3
Cartas de Servicios por Áreas de Acción	13
Cultura	14
Deporte	21
Desarrollo Económico y Tecnológico	38
Educación y Juventud	45
Empleo	48
Medio Ambiente.....	51
Movilidad y Transportes	70
Relación con la Ciudadanía	74
Salud	94
Seguridad y Emergencias.....	112
Servicios Sociales	131
Turismo	159
Administración de la Ciudad	168

Informe 2014 de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid

30 de junio de 2015

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

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

El Informe se estructura en dos partes:

- En su primera parte (**El Sistema de Cartas de Servicios en 2014**), 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 2015; en el caso de compromisos e indicadores eliminados, sus últimos datos publicados serán los de 2014; en el caso de compromisos e indicadores modificados, se recogerá su nueva denominación y se mantendrá la secuencia de sus datos.



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

El Sistema de Cartas de Servicios en 2014

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

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

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

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

El desarrollo del Sistema en diferentes unidades administrativas del Ayuntamiento, desde que el *Decreto del Alcalde de 15 de noviembre de 2005* lo puso en marcha, ha hecho evidente la **doble vertiente, externa e interna, del Sistema de Carta de Servicios**. La vertiente externa pone el acento en los compromisos de calidad que se contraen con la ciudadanía en la prestación de los servicios. En la vertiente interna, las cartas de servicios hacen patente la interdependencia de las unidades municipales y plantea la exigencia de una estrecha coordinación para hacer posible el cumplimiento de los compromisos con la ciudadanía, y para facilitar además el logro de los objetivos de mejora continua de la gestión interna. Esta interdependencia y coordinación se ha de plasmar, a su vez, en compromisos de comunicación, cooperación y servicio y apoyo mutuo de unas unidades con otras, que en algunos casos pueden llegar a formalizarse como auténticos compromisos de calidad en cartas de servicios internas las cuales se integran también en el Sistema general de Cartas de Servicios que este Acuerdo regula.

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

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):

- El ámbito de aplicación de la Carta y el compromiso institucional con la calidad, así como su alineación con los objetivos estratégicos del Ayuntamiento
- Los datos identificativos del órgano directivo y de unidad prestadora de los servicios objeto de la Carta.
- Una referencia actualizada de la normativa reguladora relevante de las prestaciones y servicios incluidos en la Carta.

- Los derechos y responsabilidades de la ciudadanía en relación con los servicios.
- Los mecanismos y modalidades de participación de los ciudadanos, entre los que destaca el "Sistema de Sugerencias y Reclamaciones"
- Los servicios objeto de la Carta, especificando sus características así como las principales actividades que comportan.
- Los compromisos que se adquieren con los ciudadanos y los niveles de calidad con los que el órgano directivo se compromete a prestar esos servicios. Para la medición del cumplimiento de los compromisos contraídos, se establecen los correspondientes indicadores.
- Los datos de localización y contacto del órgano directivo responsable y de las dependencias donde se prestan los servicios, y todos aquellos datos que contribuyan a un mejor conocimiento de los servicios objeto de la Carta.

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

Cartas de Servicios aprobadas en 2014		
	Carta de Servicios	Fecha de aprobación
1	Centros de Apoyo a las Familias (48)	23-01-2014
2	Control y Prevención de Plagas (49)	20-02-2014
3	Cita Previa de Línea Madrid (50)	29-05-2014
4	Registro (51)	29-05-2014
5	Educación Social (52)	18-06-2014

Otras Cartas en elaboración o previstas en 2014				
Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias - CIFSE	Biblioteca Histórica Municipal, Biblioteca Musical Víctor Espinós y Hemeroteca Municipal	Consejo al Viajero y Salud Internacional	Prevención del Deterioro Cognitivo	
Control del Ruido	Carpeta del Ciudadano	Multas	Calidad y Evaluación	Juventud

Clasificación Cartas de Servicios por Áreas de Acción					
Aprobadas 52 / En elaboración 9					
Áreas de Acción	CS aprobadas	CS en elaboración o previstas	Áreas de Acción	CS aprobadas	CS en elaboración o previstas
Cohesión Social	-	-	Movilidad y Transportes	1	1

Clasificación Cartas de Servicios por Áreas de Acción
Aprobadas 52 / En elaboración 9

Áreas de Acción	CS aprobadas	CS en elaboración o previstas	Áreas de Acción	CS aprobadas	CS en elaboración o previstas
Cultura	2	1	Relación con la Ciudadanía	7	1
Deporte	4	-	Salud	7	2
Desarrollo Económico y Tecnológico	2	-	Seguridad y Emergencias	5	1
Educación y Juventud	1	1	Servicios Sociales	9	
Empleo	1	-	Turismo	3	-
Espacios Públicos	-	-	Urbanismo	-	-
Internacionalización	-	-	Vivienda	-	-
Medio Ambiente	6	1	Administración de la Ciudad	4	-

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 2014 y sobre la base de los resultados de ese año, se evalúan las siguientes Cartas:

Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2006		
	Aprobación	Evaluación 2014
1. SAMUR-Protección Civil	18-05-2006	05-05-2015
2. Teléfono 010 Línea Madrid	8-05-2006	23-03-2015
3. Sugerencias y Reclamaciones Tributarias	18-05-2006	Derogada en 2012
4. Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud	1-06-2006	Derogada en 2012
5. Bomberos	13-07-2006	05-05-2015
6. Fomento del Asociacionismo	20-07-2006	31-03-2015
7. Servicios Deportivos	20-07-2006	31-03-2015
8. Atención al Menor de Policía Municipal	28-09-2006	31-05-2015 Con observaciones
9. Clases y Escuelas Deportivas	26-10-2006	31-03-2015
10. Actividades de Competición Deportiva	26-10-2006	31-03-2015
11. Medicina Deportiva	26-10-2006	31-03-2015
Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2007		
12. Atención Integral al Contribuyente	4-01-2007	31-03-2015
13. Instituto de Adicciones	8-02-2007	17-03-2015
14. Atención e Información Turística	26-04-2007	07-04-2015
15. Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid	24-05-2007	31-03-2015
16. Agentes de Movilidad	29-11-2007	09-03-2015 Con observaciones

Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2008			
17.	Oficina Municipal de Información al Consumidor	05-06-2008	27-03-2015
18.	Atención a la Ciudadanía de la Policía Municipal de Madrid	18-06-2008	21-05-2015
19.	Servicio de Teleasistencia Domiciliaria	10-07-2008	18-02-2015
20.	Padrón de Habitantes	26-12-2008	Sin evaluar (I)
21.	Información Estadística	26-12-2008	Sin evaluar (I)
Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2009			
22.	Agencia para el Empleo	22-01-2009	24-04-2015
23.	Red de Bibliotecas Municipales	16-04-2009	09-04-2015
24.	Salud Pública en materia de Protección Animal	30-04-2009	15-04-2015
25.	Secretaría General Técnica de Seguridad y Movilidad	2-07-2009	30-04-2015
26.	Atención al Turista Extranjero	22-10-2009	07-04-2015
27.	Visitas Guiadas Oficiales	22-10-2009	07-04-2015
28.	Calidad del Aire	17-12-2009	30-03-2015
Evaluación de Cartas de Servicios aprobadas en 2010			
29.	Centros de Día	08-04-2010	11-02-2015
30.	Red Municipal de Información Juvenil	29-04-2010	Derogada en 2015
31.	Centros de Servicios Sociales	15-07-2010	23-03-2015
32.	Brotos y Alertas Alimentarias en Salud Pública	22-07-2010	02-03-2015
33.	Portal Web Municipal	09-09-2010	23-03-2015
Evaluación de Cartas de Servicios aprobadas en 2011			
34.	Actividades Socioculturales	17-03-2011	15-04-2015
35.	Servicio de Ayuda a Domicilio	28-04-2011	25-02-2015
36.	Recogida y Tratamiento de Residuos	05-05-2011	31-03-2015
37.	Arbolado Urbano	12-05-2011	25-05-2015 Con observaciones
38.	Actividades Sanitarias para la Prevención y Protección de la Salud en el Trabajo	19-05-2011	27-04-2015
39.	Salud Ambiental en Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda	07-07-2011	19-02-2015
Evaluación de Cartas de Servicios aprobadas en 2012			
40.	SAMUR Social	15-03-2012	24-04-2015
41.	Agencia de Gestión de Licencias → Agencia de Actividades	26-04-2012	16-06-2015
42.	Sugerencias y reclamaciones	10-05-2012	19-05-2015

Evaluación de Cartas de Servicios aprobadas en 2013		
43. Parques y Jardines	13-03-2013	23-06-2015
44. Actividades de Educación y Sensibilización Ambiental	13-03-2013	28-04-2015
45. Centros de Mayores	13-03-2013	16-02-2015
46. Gestión del Agua	20-03-2013	29-05-2015
47. Centros de Atención a la Infancia	05-09-2013	30-03-2015
Evaluación de Cartas de Servicios aprobadas en 2014		
48. Centros de Apoyo a las Familias	23-01-2014	01-04-2015
49. Prevención y Control de Plagas	20-02-2014	02-06-2015
50. Cita Previa	29-05-2014	31-03-2015
51. Registro	29-05-2014	27-03-2015
52. Educación Social	18-06-2014	27-03-2015

(1) Sin evaluar al cerrarse este Informe. Ver Adenda

Así pues, una vez recopilados los **datos 2014**, cargados por cada unidad responsable en la aplicación del Observatorio de la Ciudad y, consecuentemente, publicados en la web municipal y en esta Memoria, las unidades tomando como referencia esos datos, evalúan su Carta, elaboran su **Informe Anual de Evaluación** e incorporan al texto de la Carta los resultados de dicha evaluación. El Informe de Evaluación y el nuevo texto de la Carta se remiten por el órgano directivo responsable a la DGCyAC que tras analizar su contenido y procedencia, publica los cambios pertinentes en la aplicación del Observatorio de la Ciudad, **en la web municipal, tanto en el Portal de Transparencia** como en la **página del Observatorio**, y en la intranet municipal *ayre*, quedando así actualizadas las Cartas vigentes. Entre los cambios resultantes de la evaluación y con efectos para 2015, destacan el establecimiento, eliminación o modificación de compromisos y sus indicadores asociados. En el apartado siguiente de este Informe y para cada una de las Cartas aprobadas, se reflejan estos cambios; en el caso de compromisos e indicadores nuevos, sus primeros datos publicados serán los de 2015; en el caso de compromisos e indicadores eliminados, sus últimos datos publicados serán los de 2014; en el caso de compromisos e indicadores modificados, se recogerá su nueva denominación y se mantendrá la secuencia de sus datos.

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

Y segundo, al elaborarse 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							
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Cartas de Servicios aprobadas (Indicador de acción de SIGE e indicador de POG)	21	28	33	39	42	47	52
Compromisos de calidad de las Cartas de Servicios (Indicador de acción de SIGE)	202	355	381	440	448	502	529
Grado de cumplimiento de los compromisos recogidos en las Cartas de Servicios (Indicador estratégico de SIGE e indicador de POG) Meta: 90	92,30	93	94	87,29 (1)	82	83'31% (2)	86,84% (3)
Áreas de mejora implantadas (indicador de POG) Meta: 40	---	---	---	---	154	130	165 (3)

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

(2) No se evaluó la Carta de Servicios de Gestión del Agua

(3) No se evaluaron las Cartas de Servicios de Padrón y Estadística

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

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



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



- 2014 -> certificación de 16 Cartas de Servicios y del Sistema de Cartas de Servicios impulsado y gestionado por la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
- 2015 -> certificación de 20 Cartas de Servicios mas, y seguimiento de las ya certificadas y del sistema implantado
- 2016 -> certificación de 18-20 Cartas de Servicios mas, y seguimiento de las ya certificadas y del sistema implantado

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

Como resultado del proceso seguido, en diciembre de 2014 tanto el Sistema de Cartas del Ayuntamiento como las 16 Cartas de Servicios auditadas, reciben los correspondientes Certificados: el Certificado AENOR Conform y los Certificados AENOR N de Servicio, con una vigencia de tres años y con el correspondiente derecho de uso de la marca AENOR.

El Ayuntamiento de Madrid se convierte en la primera Administración pública que audita y certifica el Sistema de Gestión de sus Cartas de Servicios, lo que supone una garantía de que las Cartas del Ayuntamiento no son simples folletos divulgativos de los servicios prestados, sino auténticos compromisos con los ciudadanos.

El desarrollo y resultado del proceso de certificación de las Cartas, fue el eje central en torno al cual se desarrolló la **VII Jornada anual de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid**, celebrada en el Museo de San Isidro el 11 de diciembre. Una vez más, esta jornada de intercambio de experiencias permitió hacer balance del camino recorrido en este Proyecto y compartir el interés común por alcanzar niveles cada vez mayores de calidad y de excelencia en la atención a los ciudadanos de Madrid.

Cartas de Servicios por Áreas de Acción

Cohesión Social	Cultura 2	Deporte 4	Desarrollo Económico 2	Educación y Juventud 1	Empleo 1
Espacios Públicos	Internalización	Medio Ambiente 6	Movilidad y Transportes 1	Relación con la Ciudadanía 7	Salud 7
Seguridad y Emergencias 5	Servicios Sociales 9	Turismo 3	Urbanismo	Vivienda	Administración de la Ciudad 4



■ 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 la **Carta de Servicios de Actividades Socioculturales** aprobada el 17 de marzo de 2011.



En 2014 se inicia la elaboración de la Carta de Servicios de tres instituciones culturales de primer orden que constituyen un importante activo cultural de la Ciudad de Madrid: la Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal, carta que no se aprueba hasta 2015.

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

Fecha Aprobación: 16 de abril de 2009
Fecha Evaluación 2014: 9 de abril de 2015

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

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

Compromisos 2014		19
Indicadores	Totales	34
	Cumplidos	34
Grado de cumplimiento (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		100%

Acciones de mejora implantadas
3
 Nivel de calidad no alcanzado D.N.C = Datos No Cargados

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Compromiso 01.- Mantener abiertas al público el 90% de las Bibliotecas Públicas Municipales todos los meses del año, de lunes a viernes una media de 11 horas diarias, de modo que la satisfacción de los usuarios con el tiempo y horario de apertura sea, como mínimo, de 7 puntos en una escala de 1 a 10.				
Porcentaje de Bibliotecas abiertas al público todos los meses del año.	-	-	93,4	90'10
Media de horas de apertura de todas las Bibliotecas de la red.	-	-	12,30	12'30
Satisfacción de los usuarios con el tiempo y horario de apertura de Bibliotecas	-	8,26	-	8'53
Compromiso 02.- Disponer de instalaciones adecuadas al servicio que se presta, sin barreras arquitectónicas y con un equipamiento apropiado, moderno y funcional. El nivel de satisfacción debe alcanzar una puntuación media de 7, en una escala del 0 al 10.				
Satisfacción de los usuarios con las instalaciones de las Bibliotecas Públicas Municipales	7,42	7,43	7,65	7'97
Compromiso 3.- Ofrecer instalaciones, mobiliario, materiales, fondos y publicaciones en todas las Bibliotecas, adaptadas a los distintos grupos de edad de la población, contando con un área infantil/juvenil, y otra para personas adultas. El fondo existente en toda la red será como mínimo de 1 millón de volúmenes.				
Porcentaje de Bibliotecas que cuentan con separación de espacios infantil-adultos.	-	100	100	100
Fondos existentes en toda la red y fondos catalogados adultos y juvenil e infantil.	-	1.329.345	1.345.806	1.397.040
Compromiso 4.- Atender al público de forma personalizada con atención y respeto, utilizando un lenguaje claro y comprensible. La valoración media de la satisfacción de los usuarios/as con el trato en la Red de Bibliotecas será como mínimo de 8, en una escala de 0 a 10; el número de quejas anuales relativas al trato recibido será inferior a 100.				
Quejas y reclamaciones relativas al trato recibido	0	3	9	13
Satisfacción de los usuarios con el trato recibido en la Red de Bibliotecas.	-	8,59	8,97	9'48
Compromiso 05.- Mantener ordenado, localizado y actualizado el fondo bibliográfico de todas las Bibliotecas con revisiones y ordenación diaria del mismo, de forma que la nota obtenida por la colección y su ordenación sea de un 7 en una escala de 0 10.				
Satisfacción de los usuarios con la ordenación del fondo de las bibliotecas.	-	-	7,46	8'86
Compromiso 06.- Mantener la colección de materiales y fondos bibliográficos actualizados, renovándolos anualmente en al menos un 3% en toda la Red de Bibliotecas.				
Porcentaje de fondos incorporados a la colección de las Bibliotecas.	6,46	5,50	4,12	4'94
Compromiso 07.- Mantener una colección actualizada de prensa y revistas de no menos de 35 títulos por biblioteca, garantizando la continuidad en el servicio.				

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Número medio de publicaciones periódicas en bibliotecas.	85	63	61,93	47
Compromiso 08.- Disponer diariamente en el momento de apertura de las Bibliotecas de al menos seis títulos de prensa diaria en cada centro, con un espacio habilitado de hemeroteca en todas las Bibliotecas de la red.				
Ejemplares de prensa diaria disponibles en el momento de apertura en la Red de Bibliotecas	-	9	8,24	8
Porcentaje de Bibliotecas con espacio de hemeroteca.	-	100	100	100
Compromiso 09.- Realizar el carné de la biblioteca en un tiempo medio inferior a cinco minutos desde la presentación de la documentación solicitada, de forma que cada año se realicen más de 10.000 altas de usuarios y que el grado de satisfacción de los mismos con este procedimiento sea, como mínimo, de 7 en una escala de 0 a 10.				
Tiempo medio de realización de los carnés de usuario.	-	-	03:50	03:22
Satisfacción de los usuarios con el procedimiento de realización de los carnets.	-	-	8,46	9'24
Altas de carnets.	-	-	-	56.023
Compromiso 10.- Establecer un tiempo medio de espera para acceder al servicio de préstamo no superior a los 10 minutos. La valoración media de los usuarios en relación al tiempo de espera para ser atendidos será como mínimo de 8 en una escala de 0 a 10.				
Satisfacción de los usuarios con el tiempo de espera para ser atendidos en el servicio de préstamo de las Bibliotecas Públicas Municipales.	-	8,76	8,46	9'06
Tiempo medio de espera para acceder al servicio de préstamo en las Bibliotecas.	0,36	2	01:45	01:24
Compromiso 11.- Resolver de forma inmediata las consultas de carácter general y las de carácter bibliográfico, de forma que la valoración media de los usuarios con las respuestas recibidas sea de 7 en una escala de 0 a 10 y que el número anual de quejas y reclamaciones sobre este servicio sea inferior a 100.				
Satisfacción de los usuarios del Servicio de Información general y bibliográfica.	-	8,34	8,76	8'58
Quejas y reclamaciones con el Servicio de Información general y bibliográfica.	0	0	2	2
Compromiso 12.- Programar anualmente, de forma continua más de 3000 actividades de difusión y animación a la lectura, y de formación a los usuarios/-as, dirigidas a los distintos grupos de edad en toda la Red de Bibliotecas.				
Actividades realizadas en las bibliotecas públicas municipales para público adulto y público infantil y juvenil :				
Para público adulto	2.377	4.094	3.092	3.223
Para público infantil y juvenil			2.315	2.722
Compromiso 13.- Ofrecer más de 100 visitas guiadas a las Bibliotecas Públicas Municipales para que los usuarios conozcan y puedan utilizar todos los recursos de la biblioteca (Formación de Usuarios).				
Este compromiso se elimina como consecuencia de la Evaluación 2014.				
Visitas guiadas a las Bibliotecas.	-	-	235	196
Compromiso 13.- Actualizar la información general y de interés en la Web de Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid de forma que sea revisada a menos una vez a la semana.				
Actualizaciones anuales de la página web de Bibliotecas públicas municipales	48	46	261	1.404

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Compromiso 14.- Ofrecer un servicio continuado de conexión wifi en toda la Red de Bibliotecas, de forma que la valoración otorgada por los usuarios sea de al menos, un 7 en una escala de 0 a 10.				
Bibliotecas con conexión WIF.	-	28	97	100
Satisfacción de los usuarios en relación al servicio de conexión wifi	-	8,34	4,65	7'22
Compromiso 15.- Aumentar anualmente en 500 ejemplares el fondo bibliográfico para los clubes de lectura existentes en la Red de Bibliotecas Públicas Municipales, de manera que cada año se incorporen 12 nuevos títulos al fondo.				
Libros incorporados al fondo de clubes de lectura en el año en curso.	-	-	987	987
Títulos incorporados a los clubes de lectura.	-	-	21	21
Compromiso 16.- Elaborar en toda la red de bibliotecas más de 20 guías de novedades, paneles, guías de lectura y carteles informativos para dar a conocer a los usuarios las novedades adquiridas, autores destacados, temas de interés y recomendaciones de lectura.				
Boletines, paneles, guías de lectura y carteles de novedades elaborados.	-	-	117	213
Compromiso 17.- Utilizar los recursos de forma respetuosa con el medio ambiente, disponiendo de puntos de recogida de residuos de papel, y cartón en todas las Bibliotecas de la red.				
Puntos de recogida papel.	-	-	30	30
Puntos de reciclaje de tóner. Indicador eliminado Evaluación 2014	-	-	30	18
Compromiso 18.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. El 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo inferior a 30 días desde su presentación. El tiempo medio de contestación será de 30 días. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por las Bibliotecas Municipales.	498	238	401	471
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en 15 días o menos por las Bibliotecas Públicas Municipales.	40	21,86	38,48	57'17
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días por Bibliotecas Públicas Municipales.	-	58,70	71,14	85'65
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	-	30	20	17
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)

Carta de Servicios de Actividades Socioculturales de los Distritos

Fecha Aprobación: 17 de marzo de 2011
 Fecha Evaluación 2014: 15 de abril de 2015



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

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

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

Compromisos 2014		9
Indicadores	Totales	13
	Cumplidos	12
Grado de cumplimiento (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		92,30%
Acciones de mejora implantadas		0

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

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Compromiso 01.- Se dispondrá de instalaciones adecuadas al servicio que se presta, sin barreras arquitectónicas. El nivel de satisfacción de los/as usuarios/as con las instalaciones debe alcanzar una puntuación igual o superior a 7, en una escala de 0 al 10.				
Valoración media de la satisfacción de los/as usuarios/as con las instalaciones de los equipamientos socioculturales.	D.N.C.	7'4	7	7'41
Compromiso 02.- Se dispondrá de unos medios materiales para la realización de actividades, actualizados y renovados con frecuencia. La valoración de la satisfacción de los/as usuarios/as con el material debe alcanzar una puntuación igual o superior a 7 puntos, en una escala de 0 a 10.				
Valoración media de la satisfacción de los/as usuarios/as con el estado/calidad del material.	D.N.C.	7	7	7'9
Compromiso 03.- La oferta de actividades se adaptará a las necesidades de la población del distrito de forma que la satisfacción de los/as usuarios/as con la programación sea igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10 y la puntuación entre 0-3 no superará el 5%.				
Valoración media de la satisfacción de la ciudadanía con la	D.N.C.	D.N.C	8	7'86

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
programación sociocultural.				
Porcentaje de puntuación en satisfacción entre 0-3. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Compromiso 04.- Se mantendrá la programación de cursos y talleres publicada anualmente, respetando calendarios y horarios, de forma que el 80% de los/as usuarios/as valore la satisfacción con una puntuación igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10 y que la puntuación por debajo del 5 no supere un 5%.				
Porcentaje de usuarios/as satisfechos con el mantenimiento de la programación.	D.N.C.	D.N.C.	60	87'2
Porcentaje de usuarios/as que otorgan una puntuación igual o inferior a 3. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 05.- 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 y la puntuación entre 0-3 no superará el 5%.				
Valoración media de la satisfacción con la preparación del personal.	D.N.C.	8.5	8,5	8'77
Porcentaje de puntuación en satisfacción entre 0-3. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Compromiso 06.- Se resolverán las peticiones de información e incidencias por parte del personal de los Centros proporcionando un trato amable y cortés, de forma que la valoración media de los/as usuarios/as sea igual o superior a 7 en una escala del 0 al 10.				
Valoración media de la satisfacción de los/as usuarios/as con el trato recibido por parte del personal de los Centros.	D.N.C.	D.N.C	8,5	8'54
Compromiso 07.- Se informará sobre las actividades socioculturales (programación, fechas, horarios y lugares de celebración, etc.) a través de, al menos, 4 medios incluyendo la de la propia página web.				
Medios por los que se difunde la información.	D.N.C.	4	4	4
Compromiso 08.- Se prestarán las diversas actividades socioculturales con amplios horarios y adaptados a las necesidades de los/as usuarios/as: Centros Culturales y Socioculturales abiertos una media de 10 hrs. diarias, incluidos los fines de semana. La satisfacción de la ciudadanía con los horarios será igual o superior a 7 puntos en una escala de 0 a 10.				
Media diaria de horas de apertura.	D.N.C.	10	10	12
Fines de semana en los que se celebran actividades al año. No medido por estar incluido en el anterior indicador. Por el mismo motivo se elimina	D.N.C.	31	31	D.N.C.
Compromiso 09.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. Contestar el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 30 días hábiles desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses; aumentando, con respecto al año anterior, las contestadas en 15 días hábiles o menos desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a las actividades de los Centros Culturales de los Distritos.	D.N.C.	440	579	591
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	D.N.C	21,36	25,44	36'43

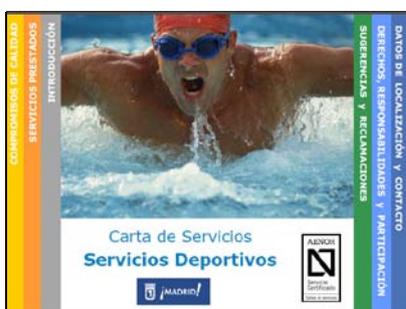
Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días.	-	37,14	51,94	64'10
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	-	50	34	30
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)
[VOLVER AREAS DE ACCIÓN](#)

■ Deporte

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

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



Carta de Servicios de los Servicios Deportivos

Fecha Aprobación: 20 de julio de 2006

Fecha Evaluación 2014: 31 de marzo de 2015

Certificación AENOR: 23 de diciembre de 2014

Los servicios deportivos prestados por el Ayuntamiento y recogidos en la Carta de Servicios son: ■ diseñar, organizar e impartir clases para la práctica de la actividad física y el aprendizaje y perfeccionamiento del deporte; ■ facilitar la utilización de las instalaciones deportivas municipales; ■ diseñar y organizar o colaborar en la organización

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

Compromisos 2014		10
Indicadores	Totales	41
	Cumplidos	37
Grado de cumplimiento (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		90,24
Áreas de mejora implantadas		3

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

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Compromiso 01.- Se ofrecerá una red de Instalaciones Deportivas Municipales, de modo que se disponga de una superficie deportiva media por habitante superior a un metro cuadrado y como mínimo de un Centro Deportivo Municipal por Distrito. Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014.				
Instalaciones Deportivas Municipales puestas a disposición de la ciudadanía. ESTÁNDAR 2014: 548	558	559	548	 542
(Centros Deportivos municipales)	67	69	69	71
(Instalaciones Deportivas básicas de acceso libre)	395	395	384	373
(Instalaciones Deportivas básicas de acceso controlado)	96	95	95	98
Superficie deportiva por cada 1.000 habitantes (m2) puesta a disposición de la ciudadanía	3.671.516	3.713.651	1.141,77	1.159'82
Unidades deportivas puestas a disposición de los ciudadanos.	1.912	2.037	2.032	2.119
Compromiso 02.- Se invertirá anualmente en las instalaciones deportivas existentes y sus equipamientos, de acuerdo con la disponibilidad presupuestaria, de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con los Centros Deportivos y sus equipamientos sea igual o superior a 7,5 puntos en una escala de 0 a 10. Este compromiso ha modificado su redacción en la Evaluación 2014.				
Presupuesto anual de inversión destinado a Deportes en cada Distrito. <i>Plan de Ajuste 2012-2022 congela durante 2014 cualquier nueva inversión no iniciada con anterioridad, lo que influye decisivamente en la dotación del Capítulo 6 tanto de la DG Deportes como de Distritos y de la DG Patrimonio.</i>	9.437.585	5.625.153	5.625.153	5.189.204
Valoración media de la satisfacción con los Centros Deportivos y sus equipamientos.	7,43	7,30	7,57	7'66
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 igual o superior a 7,5 puntos en una escala de 0 a 10. Como mínimo los Centros Deportivos se encontrarán abiertos una media de 12 horas diarias; de lunes a viernes se ofrecerán sesiones de clases y escuelas deportivas infantiles durante al menos 2 horas diarias fuera del horario escolar; así como una media de 2 horas diarias de clases para personas mayores de 65 años; los torneos y competiciones municipales serán organizados durante un mínimo de 40 fines de semana de la temporada deportiva; y los servicios de Medicina Deportiva se prestarán durante una media de 4 horas diarias, en los Centros Deportivos que disponen de este Servicio.				

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Este compromiso y sus indicadores han modificado su redacción tras la Evaluación 2014.				
Media de horas diarias de lunes a viernes destinadas a Clases infantiles ofertadas en los Centros Deportivos Municipales.	2.703	2.812	3.121	4.358
Media de horas diarias de lunes a viernes destinadas a Clases para mayores ofertadas en los Centros Deportivos Municipales.	456	490	681	796
Fines de semana en los que se celebran torneos o actividades de promoción deportiva.	42	40	41	41
Horas diarias de atención médico-deportiva en los Centros Deportivos Municipales.	4	4	6	6'3
Media de 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.	7,08	7,10	7,04	8'5

Compromiso 04.- Los servicios deportivos se prestarán por un personal debidamente cualificado y profesional que recibirá formación continua, para lo cual se programarán cursos y acciones formativas específicas; de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con la atención y disposición del personal de los Centros Deportivos sea igual o superior a 7,5 puntos en una escala de 0 a 10.

Este compromiso y sus indicadores han modificado su redacción tras la Evaluación 2014.

Cursos o acciones formativas programados para todo el personal de los Centros Deportivos Municipales. Indicador eliminado Evaluación 2014.	31	21	20	13
Porcentaje de cursos impartidos para todo el personal sobre el total de los programados en el Programa de Formación Específica del Área Deportes.	63,56	71,42	85	100
Porcentaje de Médicos y DUE/ATS formados en el Programa de Formación Específica del Área Deportes sobre el total de médicos y DUE/ATS de los CDM.	80	D.N.C.	100	100
Porcentaje de Técnicos Deportivos formados en el Programa de Formación Específica del Área Deportes sobre el total de Técnicos Deportivos de los CDM.	324	D.N.C.	39	36'8
Valoración media de la satisfacción de los usuarios con la atención y disposición del personal de los Centros Deportivos.	7,41	7,50	7,46	7'76
Ediciones de las distintas acciones formativas programadas anualmente para el personal que presta servicio en los CDM. Indicador creado Evaluación 2014.	-	-	-	-
Horas de formación programadas anualmente para el personal que presta servicio en los CDM. Indicador creado Evaluación 2014.	-	-	-	-

Compromiso 05.- Se adaptará la oferta de servicios deportivos municipales de modo que llegue a los distintos grupos de edad, (preinfantiles, infantiles, jóvenes, adultos, mayores), así como a personas con discapacidad; de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con la oferta de actividades de los Centros Deportivos sea igual o superior a 7,15 puntos en una escala de 0 a 10.

Compromiso / Indicador		2011	2012	2013	2014
Este compromiso y sus indicadores han modificado su redacción tras la Evaluación 2014.					
Participantes en actividades de promoción deportivo recreativas ofertadas, organizadas por la Dirección General de Deportes, por grupo de edad	Infantil	8	5	214	260
	Jóvenes	6	5	90	54
	Adultos	7	6	2.178	2.171
	Mayores	4	6	65	80
Actividades deportivas ofertadas para personas con discapacidad .		7	9	9	69
Plazas ofertadas en clases y escuelas deportivas, por grupo de edad.	Infantil	37.257	52.013	56.377	44.329
	Jóvenes	4.584	4.020	5.314	6.335
	Adultos	62.289	60.699	64.883	73.270
	Mayores	10.208	10.607	12.238	14.284
	Preinfantil	7.081	6.960	8.567	10.988
Participantes en torneos y competiciones deportivas por grupo de edad.	Infantil	14.854	15.201	14.694	15.949
	Juvenil	9.191	8.646	7.672	8.771
	Senior	89.622	89.156	80.677	74.614
	Veteranos	0	0	0	0
	Pre-benjamín	-	-	-	972
	Benjamín	27.095	31.849	36.722	33.299
	Alevín	26.365	26.983	29.373	29.545
	Cadete	9.299	10.133	10.567	10.552
Plazas ocupadas en actividades deportivas para personas con discapacidad .		446	524	597	569
Plazas ocupadas en las clases y escuelas deportivas por grupo de edad.	Infantil	29.119	29.013	48.553	34.150
	Jóvenes	2.029	2.027	2.188	2.586
	Adultos	47.240	43.933	45.572	47.492
	Mayores	8.419	8.615	9.940	11.459
	Preinfantiles	6.714	6.579	8.076	10.173
Servicios de Medicina Deportiva prestados por grupos de edad.	Infantil	1.077	704	700	22.506
	Jóvenes	289	182	254	
	Adultos	18.166	16.733	16.172	
	Mayores	1.880	1.424	2.813	

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Valoración media de la satisfacción con la oferta de actividades de los Centros Deportivos.	7,08	7,20	7,01	7'48
Porcentaje de Centros Deportivos que ofrecen Servicio de Asesoramiento Técnico Personalizado. Indicador nuevo creado Evaluación 2014	-	-	-	-

Compromiso 06.- Se informará sobre los servicios deportivos municipales (horarios, lugares, programación de actividades, fechas de celebración, etc.), a través de al menos 8 soportes informativos y publicitarios diferentes: Web, 010, Carteles, Folletos electrónicos, Boletín de Deportes, Mobiliario Urbano, Mailing, Revistas especializadas. Este compromiso y sus indicadores han modificado su redacción en la Evaluación 2014.

Acciones de comunicación promocionales en www.madrid.es y/o otros canales de información que sean de interés. ESTÁNDAR 2014: 600 <i>El año pasado se contaban dentro de la medida de este indicador correcciones de información que no pueden ser consideradas acciones de comunicación promocionales en su estricto significado. Se ajusta el estándar a 300 para 2015.</i>	11	113	628	 319
Soportes informativos y publicitarios a través de los cuales se informa al ciudadano de los servicios deportivos municipales.	6	9	18	19
Suscripciones al Boletín electrónico de Deportes.	1.468	1.198	6.254	6.250

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

Este compromiso y sus indicadores han modificado su redacción tras la Evaluación 2014.

Acciones formativas dirigidas al personal de los Centros Deportivos Municipales en las que se incluyeron contenidos relativos a la sostenibilidad y buenas prácticas medioambientales.	D.N.C.	1	1	7
Eventos deportivos internacionales en los que se han realizado acciones de buenas prácticas medioambientales y de sostenibilidad. ESTÁNDAR 2014: 17	D.N.C.	22	16	 15
Porcentaje de Centros Deportivos Municipales en los que se dispone de sistemas con energías alternativas. ESTÁNDAR 2014: 28	18	18	28	 25

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

Este compromiso y sus indicadores se eliminan tras la Evaluación 2014. De acuerdo con las indicaciones del informe de auditoría AENOR no es un compromiso. Puede considerarse simplemente como una tarea a realizar en los CDM.

Consumo de agua en los Centros Deportivos Municipales.	1.584.287	1.530.015,61	1.817.440	1.473.367
Consumo de electricidad en los Centros Deportivos Municipales.	15.588.556	26.313.003,60	24.944.260	22.805.614
Consumo de gas en los Centros Deportivos Municipales.	38.267.729	33.942.109,70	41.954.457	7.204.316

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Consumo de gasóleo en los Centros Deportivos Municipales.	1.848.016	2.283.949,22	2.976.443	2.247.654

Compromiso 08.- Se prestarán unos servicios deportivos de calidad de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios sea igual o superior a 7,5 puntos en una escala de 0 a 10; a tal efecto anualmente se realizarán encuestas de satisfacción a los usuarios (como mínimo cinco encuestas anuales).

Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014.

Encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios a lo largo del año.	3	4	6	6
Valoración media de la satisfacción de los usuarios con los Servicios Deportivos.	7,43	7,52	7,25	7'66

Compromiso 09.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los Servicios Deportivos, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del servicio. Se contestarán el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo inferior a 30 días desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será igual o inferior a 30 días desde su presentación.

Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los Servicios Deportivos prestados.	3.856	3.426	3.529	3.700
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	39,11	33,96	41,01	45'77
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en 30 días o menos desde su presentación.	---	51	62,47	66'03
Tiempo de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones desde su presentación.	---	---	26	27
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)

Carta de Servicios de Clases y Escuelas Deportivas



Fecha Aprobación: 26 de octubre de 2006

Fecha Evaluación 2014: 31 de marzo de 2015

El servicio de clases y escuelas para la práctica de la actividad física y el aprendizaje y perfeccionamiento del deporte, comporta los **siguientes servicios**: ■ Planificación (análisis, diseño, programación, desarrollo y valoración) de las Clases, Escuelas y Aulas para toda la temporada organizando horarios según destinatarios, adecuando la oferta a las necesidades de la ciudadanía, compaginando el uso de las instalaciones para clases con otros servicios deportivos y procurando

sacar el mayor aprovechamiento a las Instalaciones Deportivas en las que aquellas se imparten; ■ Información sobre las clases y escuelas ofertadas, realización de las pruebas de nivel y/o entrevistas, en su caso, e inscripción; ■ Impartición de las Clases, Escuelas y Aulas deportivas conforme a la planificación realizada; ■ Planificación y organización de la formación continua para la actualización del personal docente.

Compromisos 2014		13
Indicadores	Totales	39
	Cumplidos	32
Grado de cumplimiento (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		82,05
Áreas de mejora implantadas		3

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

Compromiso / indicador	2011	2012	2013	2014	
Compromiso 01.- La oferta de clases y escuelas deportivas se adaptará a la demanda de los distintos grupos de edad (preinfantiles, infantiles, jóvenes, adultos y mayores), procurando un equilibrio en cada uno de los Centros Deportivos Municipales, y favoreciendo la máxima cobertura posible; de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con el contenido técnico, variedad y amenidad de las clases sea igual o superior a 7,5 puntos en una escala de 0 a 10. Este compromiso modifica su redacción en la Evaluación 2014.					
Índice de ocupación de Clases y Escuelas Deportivas por grupos de edad.	Infantil	78,16	78,78	86,12	77'04
	Jóvenes	44,26	50,42	41,17	40'82
	Adultos	75,84	72,38	70,24	64'42
	Mayores	82,47	81,22	81,22	80'22
	Preinfanti	94,82	94,53	94,27	92'58
	Discapacitados				57'36
Plazas ofertadas en Clases y Escuelas Deportivas por grupos de edad (preinfantil, infantil, jóvenes, adultos y mayores).	Preinfantil	7.081	6.960	8.567	10.988
	Infantil	37.257	36.829	56.377	44.329
	Jóvenes	4.584	4.020	5.314	6.335
	Adultos	62.289	60.699	64.883	73.720
	Mayores	10.208	10.607	12.238	14.284
Valoración media de la satisfacción con el contenido técnico de las clases del servicio de Clases y Escuelas Deportivas. Indicador eliminado Evaluación 2014.	7,45	7,95	9,05	8'44	
Valoración media de la satisfacción con la variedad y amenidad de las clases del servicio de Clases y Escuelas Deportivas.	7,38	8	9,02	8'47	
Compromiso 02.- El Ayuntamiento de Madrid a través de su red de Centros Deportivos Municipales ofrecerá clases y escuelas deportivas específicas para personas con discapacidad, en al menos 100 grupos diferenciados según se dirijan a personas con discapacidad física, intelectual o sensorial; y relativos a 13 modalidades deportivas					

Compromiso / indicador	2011	2012	2013	2014
como mínimo. Este compromiso modifica su redacción en la Evaluación 2014.				
Modalidades deportivas con clases específicas para personas con discapacidad.	9	7	13	13
Porcentaje de Centros Deportivos Municipales que tienen, al menos, un grupo de actividad deportiva para personas con discapacidad diferente a la acuática. ESTÁNDAR 2014: 25 <i>El porcentaje de CDM se calcula sobre el total de los que cuentan con actividad dirigida, una vez excluidos los recintos sólo de verano.</i>	-	-	13	 20'64
Convenios de colaboración suscritos con entidades para el desarrollo de la actividad física para personas con discapacidad.	-	-	6	17
Grupos en escuelas deportivas para personas con discapacidad.	-	-	60	69
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.	144	151	154	195
Porcentaje de Centros Deportivos Municipales con piscina climatizada, que oferten, al menos, un grupo de actividad acuática para personas con discapacidad. ESTANDAR 2014: 100	-	-	81,82	 80'9
Compromiso 04.- Se dispondrá de material didáctico-deportivo suficiente y actualizado de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con el material deportivo sea igual o superior 6,5 puntos en una escala de 1 a 10.				
Valoración media de la satisfacción de los usuarios con el estado del material deportivo del servicio de Clases y Escuelas Deportivas.	6,73	6,82	6,70	7'01
Valoración media de la satisfacción de los usuarios con la cantidad de material deportivo del servicio de Clases y Escuelas Deportivas.	6,76	6,84	6,79	7'22
Valoración media de la satisfacción de los usuarios con la variedad del material deportivo y su adecuación a la actividad que se desarrolla. Indicador eliminado Evaluación 2014.	-	-	9,02	7'11
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; de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con el número de personas que componen los grupos sea igual o superior a 7,5 puntos en una escala de 0 a 10. Este compromiso modifica su redacción en la Evaluación 2014.				
Porcentaje de Clases y Escuelas Deportivas que cumplen los ratios sobre el número de alumnos establecido por la Dirección General de Deportes. ESTÁNDAR 2014: 100 Indicador eliminado Evaluación 2014.	D.N.C.	92,15	93,24	 98'73
Valoración media de la satisfacción con el número de personas que componen los grupos del servicio de Clases y Escuelas Deportivas.	7,19	7,20	7,26	7'86
Compromiso 06.- Todas las vacantes existentes en Clases y Escuelas de los Centros Deportivos Municipales, estarán disponibles periódicamente en las oficinas de información de los Centros Deportivos Municipales, al objeto de que los interesados puedan solicitar la inscripción en el momento que lo deseen, de acuerdo con el procedimiento de inscripción establecido. Este compromiso modifica su redacción en la Evaluación 2014.				
Plazas vacantes puestas a disposición de los ciudadanos por grupos de población en Clases y Escuelas Deportivas.	28.334	29.044	33.050	44.026
(INFANTIL)	8.138	7.816	7.824	10.179

Compromiso / indicador	2011	2012	2013	2014
(JOVENES)	2.555	1.993	3.126	3.749
(ADULTOS)	15.049	16.766	19.311	26.228
(MAYORES)	1.789	1.992	2.298	2.825
(PREINFANTIL)	367	381	491	815
(Personas con discapacidad en grupos específicos)	436	96	500	423
Porcentaje de Centros Deportivos Municipales que publican mensualmente en plazo todas las vacantes disponibles. Indicador eliminado Evaluación 2014.	-	-	-	100-

Compromiso 07.- Con carácter general, las sesiones tendrán una duración de 30, 45 ó 60 minutos dependiendo de la modalidad deportiva correspondiente, grupo de edad y nivel; empezarán y terminarán puntualmente de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con la duración de las clases y escuelas deportivas y con la puntualidad sea igual o superior a 8,3 puntos en una escala de 0 a 10. Cuando por causas no imputables al beneficiario salvo las meteorológicas, el servicio no se preste o desarrolle, procederá la devolución del importe correspondiente. En el supuesto de las actividades deportivas dirigidas, será necesaria la suspensión de más de una sesión mensual para proceder a la devolución del importe por los servicios no prestados.

Este compromiso modifica su redacción en la Evaluación 2014.

Valoración media de la satisfacción de los usuarios con la duración de las Clases y Escuelas Deportivas.	7,71	8,77	8,70	8'62
Valoración media de la satisfacción de los usuarios con la puntualidad de las clases y escuelas deportivas.	8,05	8,10	7,70	8'63
Expedientes de devolución de ingresos indebidos por actividades deportivas dirigidas suspendidas en más de una sesión mensual.	-	-	-	121

Compromiso 08.- Las clases y escuelas deportivas se impartirán por un profesorado cualificado y profesional que proporcionará un trato respetuoso, motivará y estimulará a los alumnos y cumplirá los objetivos marcados para las distintas actividades deportivas que se imparten; de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con el profesorado de los Centros Deportivos sea igual o superior a 8 puntos en una escala de 0 a 10.

Este compromiso modifica su redacción en la Evaluación 2014.

Valoración media de la satisfacción con las expectativas del usuario de las Clases y Escuelas Deportivas.	7,70	7,71	8,56	8'50
Valoración media de la satisfacción de los usuarios con el trato y disposición de los profesores de las Clases y Escuelas Deportivas.	8,22	7,99	7,85	8'44
Valoración media de la satisfacción de los usuarios con la motivación y estímulo dado por los profesores de Clases y Escuelas Deportivas.	7,98	7,99	7,98	8'73
Ediciones de las distintas acciones formativas programadas anualmente para los Técnicos Deportivos que imparten actividad dirigida en los CDM. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Horas de formación programadas anualmente para los Técnicos Deportivos que imparten actividad dirigida en los CDM. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-

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

Este compromiso y su indicador se eliminan tras la Evaluación 2014.

Compromiso / indicador	2011	2012	2013	2014
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.	3	0	2	D.N.C.
Compromiso 09.-Se prestarán unos servicios de clases y escuelas de calidad, de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios sea igual o superior a 8 en una escala de 1 a 10; a tal efecto anualmente se realizarán encuestas de satisfacción a los usuarios (como mínimo dos encuestas anuales).				
Encuestas realizadas en Clases y Escuelas Deportivas.	1	1	2	2
Valoración media de la satisfacción de los usuarios con los servicios de Clases y Escuelas Deportivas.	8,02	8	7,96	8'47
Compromiso 10.- Se desarrollarán Escuelas Municipales de Promoción Deportiva (EMPD) en Centros Escolares, en horario extraescolar, de modo que la satisfacción global de los usuarios sea igual o superior a 8,5 en una escala de 0 a 10, procurando mantener o aumentar: • El catálogo de disciplinas deportivas ofertadas en estas escuelas. • El número de centros escolares donde se desarrolla el programa. • El número de grupos. • El número de deportistas. Este compromiso modifica su redacción en la Evaluación 2014.				
Disciplinas deportivas ofertadas en Escuelas Municipales de Promoción Deportiva.	-	-	17	18
Centros escolares que desarrollan Escuelas Municipales de Promoción Deportiva. ESTÁNDAR 2014: 200	-	-	198	 198
Porcentaje de Centros escolares públicos que desarrollan Escuelas Municipales de Promoción Deportiva. ESTÁNDAR 2014: 70	-	-	69	 68
Porcentaje de Escuelas Municipales de Promoción Deportiva que participan en Competiciones Municipales. ESTÁNDAR 2014: 75	-	-	75	 72'67
Grupos organizados en el Programa de Escuelas Municipales de Promoción Deportiva.	-	-	-	498
Deportistas participantes en las Escuelas Municipales de Promoción Deportiva.	-	-	-	8.140
Valoración media de la satisfacción de los usuarios con las Escuelas Municipales de Promoción Deportiva.	-	-	-	8'63
Compromiso 11.- Se organizarán Aulas Deportivas Municipales para promocionar deportes cuya práctica no es posible en el ámbito educativo, manteniendo o aumentando el número de las mismas.				
Disciplinas deportivas implantadas en Aulas Deportivas Municipales.	-	-	4	4
Participantes en Aulas Deportivas Municipales. ESTÁNDAR 2014: 7.000	-	-	7.399	 6.778
Compromiso 12.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios de Clases y Escuelas Deportivas, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del servicio. Se contestarán el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo inferior a 30 días desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será igual o inferior a 30 días desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a las Clases y Escuelas Deportivas.	1.076	1.372	1.379	847

Compromiso / indicador	2011	2012	2013	2014
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	36	30,99	43,55	47'44
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación.	---	49,37	64,41	67'31
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	---	40	26	27
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)

Carta de Servicios de las Competiciones Deportivas



Fecha Aprobación: 26 de octubre de 2006

Fecha Evaluación 2014: 31 de marzo de 2015

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

Elaboración de las normativas técnicas de cada deporte y generales, en colaboración con las Federaciones territoriales correspondientes.

- Difusión de competiciones.
- Gestión de las inscripciones y publicación del calendario, en su caso.
- Planificación de las competiciones deportivas (análisis, diseño, programación, desarrollo y evaluación).
- Gestión de los arbitrajes y los Comités de Disciplina Deportiva y Competición.
- Gestión y difusión de los resultados.
- Atención a los participantes.
- Asesoramiento a clubes, entidades y centros escolares.

Compromisos 2014		8
Indicadores	Totales	19
	Cumplidos	16
Grado de cumplimiento (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		84,21
Áreas de mejora implantadas		3

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

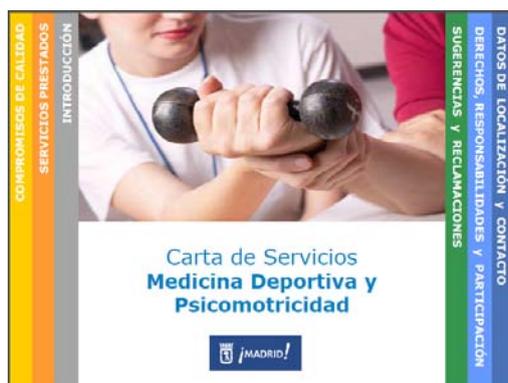
Compromiso / indicador	2011	2012	2013	2014
Compromiso 01.- Para la promoción y el fomento del deporte aficionado se convocarán anualmente cada temporada deportiva, al menos, las competiciones deportivas de: a) Juegos Deportivos Municipales y Escolares. b) Torneos Municipales.				
Participantes en Competiciones Deportivas municipales ESTÁNDAR 2014: 180.000	-	181.968-	179.705	 173.702
Competiciones deportivas municipales ofertadas anualmente desde la Dirección General de Deportes.	-	-	3	3
Disciplinas deportivas convocadas en Competiciones deportivas.	-	-	22	24
Compromiso 02.- Las inscripciones a cada una de las competiciones se realizarán en los propios Centros Deportivos Municipales designados al efecto; si bien se trabajará progresivamente para que el mayor número de gestiones del proceso de inscripción pueda realizarse a través de Internet.				
Centros Deportivos municipales donde se realizan inscripciones a las competiciones deportivas municipales.	-	-	21	21
Alta de deportistas, equipos y/o entidades realizadas por Internet en las competiciones deportivas municipales.	-	-	10.298	9.938
Compromiso 03.- Cada Disciplina Deportiva se registrará por su Normativa, así como por la Normativa General de los Juegos Deportivos Municipales, que contendrán todos los aspectos técnicos y organizativos, publicándose ambas en www.madrid.es, tras Resolución del Director/a General de Deportes.				
Este compromiso modifica su redacción en la Evaluación 2014.				
Porcentaje de Disciplinas Deportivas con normativa específica para competiciones municipales publicada en www.madrid.es sobre el total de las disciplinas con normativa específica.	-	-	92	100
Compromiso 04.- El Ayuntamiento de Madrid facilitará, en la medida de los espacios disponibles en cada instalación, reservas de temporada a los equipos participantes en Juegos Deportivos Municipales para sus entrenamientos, mediante acreditación de su inscripción en dicha competición y siempre que carezcan de instalaciones deportivas adecuadas o suficientes para el desarrollo de las actividades objeto de la reserva, de acuerdo a lo previsto en el Reglamento sobre la Utilización de las Instalaciones y Servicios Deportivos Municipales, de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con la facilidad para realizar reservas de temporada para los entrenamientos en las instalaciones deportivas municipales será igual o superior a 5 puntos en una escala de 0 a 10. Este compromiso modifica su redacción en la Evaluación 2014.				
Porcentaje de horas de reserva de temporada en Centros Deportivos Municipales destinadas a equipos de Juegos Deportivos Municipales en relación al total de horas de reserva de temporada en Centros Deportivos.	-	-	193	D.N.C.
Horas de reserva de temporada en Centros Deportivos destinadas a equipos de competiciones municipales.	-	-	7	D.N.C.
Valoración media de la satisfacción de los participantes en las competiciones deportivas con la facilidad para realizar reservas de temporada para los entrenamientos en las instalaciones deportivas municipales. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 05.- Las instalaciones en las que se celebrarán las Competiciones Deportivas serán seleccionadas teniendo en cuenta sus características (cerramiento, vestuarios, iluminación, estado de pavimento, entorno, etc.), dando preferencia a las de naturaleza pública, entre aquellas que reúnan las condiciones más adecuadas del Distrito; de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con las instalaciones deportivas utilizadas en las actividades de competición será igual o superior a 7 puntos en una escala de 1 a 10. El porcentaje de instalaciones municipales (instalaciones deportivas, colegios públicos, parques, vías públicas, etc.) utilizadas será				

Compromiso / indicador	2011	2012	2013	2014
igual o superior al 60 %.				
Porcentaje de instalaciones deportivas utilizadas para las Competiciones Deportivas, según su titularidad (propias, centros educativos, privadas, etc).	54	58,72	62	100
Valoración media de la satisfacción de los participantes en las competiciones deportivas con las instalaciones deportivas utilizadas en las Competiciones Deportivas. ESTÁNDAR 2014: 7	-	5,59	5,47	 5'60
Compromiso 06.- La programación, resultados, clasificaciones y sanciones de las Competiciones Municipales, en las modalidades de Deportes de Equipo, serán publicados en la página web municipal www.madrid.es, de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con ésta sea igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10. Este compromiso modifica su redacción en la Evaluación 2014.				
Valoración media de la satisfacción de los participantes en las competiciones deportivas con la página web municipal www.madrid.es .	-	-	7,13	7'04
Compromiso 07.- En cada uno de los 21 distritos se convocarán las Competiciones Deportivas Municipales, organizadas desde la Oficina de Promoción Deportiva por un equipo coordinado en cada Distrito por un Promotor/a Deportivo/a, que garantizará su correcta organización; de modo que la valoración media de la satisfacción de los/as usuarios/as con las competiciones en sí, su desarrollo y organización sea igual o superior a 7 puntos en una escala de 0 a 10, a cuyo efecto se realizarán encuestas de satisfacción a los usuarios anualmente (como mínimo una encuesta). Este compromiso modifica su redacción en la Evaluación 2014.				
Promotores Deportivos destinados en los Distritos.	-	-	21	21
Encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios de actividades de competición	-	-	1	1
Valoración media de la satisfacción global de de los participantes en las competiciones deportivas municipales. ESTÁNDAR 2014: 7	-	5,98	6,48	 6'69
Valoración media de la satisfacción de los participantes en las competiciones deportivas con el desarrollo y organización de las competiciones deportivas municipales.	-	6,30	6,90	7'31
Valoración media de la satisfacción de de los participantes en las competiciones deportivas con la comunicación con el profesional responsable de coordinar la organización de la competición en su Distrito. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 08.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los Servicios Deportivos, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del servicio. Se contestarán el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo inferior a 30 días desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será igual o inferior a 30 días desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados en Competiciones Deportivas Municipales.	136	112	165	68
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en 15 días o menos desde su presentación.	51,69	53,27	64,02	73'44
Porcentaje de Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en 30 días o menos desde su presentación.	-	-	78,05	81'25

Compromiso / indicador	2011	2012	2013	2014
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones desde su presentación	-	-	16	16
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)

Carta de Servicios de Medicina Deportiva y Psicomotricidad



Fecha Aprobación: 26 de octubre de 2006

Fecha Evaluación 2014: 31 de marzo de 2015

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

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

Compromisos 2014		8
Indicadores	Totales	23
	Cumplidos	17
Grado de cumplimiento (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		73,91
Áreas de mejora implantadas		3

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

Compromiso / indicador	2011	2012	2013	2014
Compromiso 01.- Los Centros Deportivos Municipales que cuenten con servicios de Medicina Deportiva y/o Psicomotricidad dispondrán al efecto de espacios adecuados para su prestación (tamaño, señalización interior, condiciones ambientales, accesibilidad,.....), sin barreras arquitectónicas, con un material médico-deportivo adecuado, moderno y actualizado y con un correcto tratamiento de los residuos sanitarios; de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con las dependencias y el material utilizado sea igual o superior a 8 puntos en una escala de 0 a 10.				
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).	25	20	23,72	22'22

Compromiso / indicador	2011	2012	2013	2014
Valoración media de la satisfacción con el material de los Servicios de Medicina Deportiva.	7,69	8,04	8,10	8'18
Valoración media de la satisfacción con las dependencias destinadas a Medicina Deportiva.	7,87	8,15	8,53	8'40
Porcentaje de Centros Deportivos que tienen Programa de Psicomotricidad infantil respecto del total de CDM. (No incluye los CDM de actividad exclusiva en verano. ESTÁNDAR 2014: 15 <i>Barceló pendiente apertura</i>	-	-	18	 14'3
Valoración media de la satisfacción con las dependencias destinadas a Psicomotricidad en los Centros deportivos Municipales. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Valoración media de la satisfacción con el material de Psicomotricidad. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 02.- Todos los Centros Deportivos Municipales contarán con la existencia de desfibriladores de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con los desfibriladores será igual o superior a 8,5 puntos en una escala de 0 a 10.				
Desfibriladores que constituyen la red de emergencia de los Centros. ESTÁNDAR 2014: 69 <i>Existen 55 desfibriladores en CDM de Gestión Directa y 10 más en CDM Gestión Indirecta. No se tienen datos de los CDM Moscardó, Puerta Bonita, Los Prunos, y Daoiz y Velarde II. Barceló pendiente apertura</i>	62	64	64	 65
Porcentaje de Centros Deportivos Municipales (CDM) con desfibriladores respecto al total de CDM. ESTÁNDAR 2014: 100 <i>Existen 55 desfibriladores en CDM de Gestión Directa y 10 más en CDM Gestión Indirecta. No se tienen datos de los CDM Moscardó, Puerta Bonita, Los Prunos, y Daoiz y Velarde II. Barceló pendiente apertura</i>	92,42	91,30	92,95	 91'55
Valoración media de la satisfacción de la ciudadanía con la existencia de desfibriladores en los Servicios de Medicina Deportiva.	8,98	8,92	8,77	8'94
Compromiso 03.- Los servicios de Medicina Deportiva y de Psicomotricidad se prestarán por personal debidamente cualificado, médicos especialistas en Medicina Deportiva, personal de Enfermería y Fisioterapia y técnicos deportivos que imparten los Programas de Psicomotricidad; que proporcionarán al usuario una atención adecuada, 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 igual o superior a 9 puntos en una escala de 0 a 10.				
Cursos y/o acciones formativas específicas programadas de formación continua para el personal sanitario de los Servicios de Medicina Deportiva. ESTÁNDAR 2014:2.Indicador eliminado Evaluación 2014.	5	3	0	2
Médicos, personal de enfermería y fisioterapeutas que prestan Servicios de Medicina Deportiva.	50	49	45	46
(Fisioterapeutas)	7	7	7	7
(Licenciados en Medicina)	18	17	16	17
(Diplomados en enfermería / ATS)	25	25	22	22
Valoración media de la satisfacción con el personal que presta el Servicio de Medicina Deportiva.	9,52	9,61	9,9	9'74
Técnicos deportivos que imparten los Programas de Psicomotricidad en los Centros Deportivos Municipales.	-	-	9	9

Compromiso / indicador	2011	2012	2013	2014
Valoración media de la satisfacción con el personal que presta el Programa de Psicomotricidad Infantil.	-	-	9,72	9'77
Ediciones de las distintas acciones formativas programadas anualmente para el personal sanitario de los Centros Deportivos Municipales. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Horas de formación programadas anualmente para el personal sanitario de los Centros Deportivos Municipales. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 04.- Se garantizará la intimidad y confidencialidad de los datos de los usuarios.				
Este compromiso y sus indicadores <u>se eliminan</u> en la Evaluación 2014.				
Ficheros de datos personales sobre usuarios de Servicios de Medicina Deportiva declarados y debidamente mantenidos. ESTÁNDAR 2014: 2	1	0	1	 1
Compromiso 04.- El acceso a los Servicios de Medicina Deportiva se realizará previa petición de cita, telefónica o presencialmente, en cualesquiera de los Centros Deportivos Municipales que cuentan con 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 9 puntos en una escala de 0 a 10.				
Valoración media de la satisfacción con el tiempo de espera desde que se solicita el servicio hasta que se presta de Medicina Deportiva.	8,98	9,50	9,26	9'15
Compromiso 05.- El tiempo de consulta o tratamiento en los servicios de Medicina Deportiva es el establecido por los distintos protocolos. Antes de comenzar el tratamiento se informará al usuario de su previsible duración, garantizándose la continuidad del servicio durante dicho tiempo, de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con el tiempo de consulta o tratamiento sea igual o superior a 9 puntos en una escala de 0 a 10.				
Valoración media de la satisfacción con el tiempo de consulta o tratamiento establecido por el Servicio de Medicina Deportiva.	8,92	9,80	9,83	9'24
Compromiso 06.- Se prestarán unos servicios de Medicina Deportiva y/o Psicomotricidad de calidad de modo que la valoración media de la satisfacción de los usuarios sea igual o superior a 9 puntos en una escala de 0 a 10; a tal efecto anualmente se realizará al menos una encuesta de satisfacción en cada uno de los ámbitos.				
Asistencias de Medicina Deportiva que se prestan en los Centros. Indicador eliminado Evaluación 2014.	21.414	19.403	19.939	22.506
Valoración media de la satisfacción con el Servicio de Medicina Deportiva.	9,20	9,29	9,26	9'41
Valoración media de la satisfacción con el Programa de Psicomotricidad infantil	-	-	9,37	9'43
Número de encuestas anuales realizadas en los servicios de Medicina Deportiva y/o Psicomotricidad de los Centros Deportivos Municipales.	-	-	-	2
Compromiso 07.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los Servicios de Medicina Deportiva y Psicomotricidad, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del servicio. Se contestarán el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo inferior a 30 días desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será igual o inferior a 30 días desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios médico-deportivos.	87	98	29	23

Compromiso / indicador	2011	2012	2013	2014
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en 15 días o menos.	D.N.C	51,72	68,97	20
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en 30 días o menos desde su presentación. ESTÁNDAR 2014: 60	-	59,77	79,31	 26'67
Tiempo de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. ESTÁNDAR 2014: 30	-	30	14	 36
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)
[VOLVER AREAS DE ACCIÓN](#)

■ Desarrollo Económico y Tecnológico

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



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

Fecha Aprobación: 5 de junio de 2008
 Fecha Evaluación 2014: 27 de marzo de 2015

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

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

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

Compromisos 2014		7
Indicadores	Totales	14
	Cumplidos	13
Grado de cumplimiento (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		92,85%
Áreas de mejora implantadas		5

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

Compromisos / Indicadores	2011	2012	2013	2014
Compromiso 01.- Atender a los consumidores con personal debidamente cualificado en materia de consumo, suministrando información correcta y actualizada, e informando del contenido y trámites de sus consultas, reclamaciones o denuncias, de modo que el 80 % de los usuarios estén satisfechos con la información recibida y que la satisfacción media en cuanto a la preparación del personal sea de 8 puntos en una escala de 0 a 10.				
Porcentaje de usuarios satisfechos con la información y orientación recibidas por la OMIC en relación con el total de encuestados.	99,35	98,33	96,45	96'27
Satisfacción media otorgada por los encuestados al atributo preparación del personal para desempeñar su trabajo en la encuesta periódica de satisfacción.	9,16	8,76	8,53	8'97
Compromiso 02.- Prestar una atención personalizada e individualizada, proporcionando un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible, de modo que el 80 % de los usuarios estén satisfechos con el trato recibido y que la satisfacción media de los usuarios en cuanto a estos atributos sea de 8 en una escala de 0 a 10.				
Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido en la OMIC.	99,48	99,07	97,92	93'76
Satisfacción media otorgada por los encuestados al atributo amabilidad y cortesía en la encuesta periódica de satisfacción.	9,38	9,04	8,90	9'10
Satisfacción media otorgada por los encuestados al atributo claridad y comprensibilidad en la encuesta periódica de satisfacción.	9,31	8,90	8,68	9
Compromiso 03.- Ofrecer a los consumidores que así lo solicitan, cita previa en la OMIC Central, de forma que el 75% de las mismas se ofrezcan en un plazo no superior a 10 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. ESTÁNDAR 2014: 90	87,98	94	84,97	 79'72
Porcentaje de citas previas que se ofrecen a los consumidores con una demora igual o menor de 10 días naturales. Indicador nuevo, anteriormente se expresaba en días laborables.	-	-	-	-
Compromiso 04.- Completar la tramitación del 80 % de las reclamaciones, en la parte que corresponda a la OMIC, en un plazo no superior a 2 meses, contando desde el inicio de la tramitación del expediente en la oficina de OMIC a la que corresponda su gestión.				
Porcentaje de reclamaciones que son tramitadas en la OMIC en un plazo máximo de 2 meses.	D.N.C.	83,76	84,52	89'35
Compromiso 05.- Mediar en los conflictos entre consumidores y comerciantes propiciando la resolución voluntaria de los mismos, de modo que se resuelvan favorablemente para el consumidor al menos un 35 % de los mismos informando a éste en los casos restantes sobre las vías alternativas posibles para su resolución. Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014.				
Porcentaje de mediaciones positivas para el consumidor con respecto al total de reclamaciones en las que la OMIC municipal ha realizado labores de mediación.	D.N.C.	D.N.C.	49,92	44'45
Compromiso 06.- Mantener actualizados los contenidos de la Web municipal relativos a la Oficina Municipal de Información al Consumidor, realizando para ello al menos 200 actualizaciones al año.				

Compromisos / Indicadores	2011	2012	2013	2014
Actualizaciones realizadas en la página web de la OMIC.	25	27	60	512
Quejas o reclamaciones recibidas al año en la OMIC en relación con una información no actualizada en la Web.	0	1	0	1
Compromiso 07.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios que se prestan, contestándolas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. El 60 % de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas por la OMIC se contestarán en 15 días o menos y el resto en menos de 2 meses. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será igual o menor a 30 días.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados por la OMIC.	18	33	19	31
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación	93,33	43,75	51,22	67'74
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y contestadas en un plazo menor o igual a 30 días.	-	71,88	85,37	93'55
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	-	27	18	15
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 2 meses. Indicador nuevo Evaluación 2014.				

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)

Carta de Servicios de la Agencia de Actividades

Fecha Aprobación: 26 de abril de 2012

Fecha Evaluación 2014: 16 de junio de 2015



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).

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

La Comunidad de Madrid mediante la aprobación de la Orden 639/2014 de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, regula el régimen jurídico de estas entidades privadas, sus funciones y sus atribuciones como entidades colaboradoras de la Administración Local y el Ayuntamiento de Madrid, mediante Acuerdo Pleno de

28 de febrero de 2014, aprobó la Ordenanza para la Apertura de Actividades Económicas en la Ciudad de Madrid, con el objeto de integrar en este nuevo marco regulador, los procedimientos de intervención municipal en la apertura y funcionamiento de actividades económicas.

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

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

Los **servicios** objeto de esta Carta son: **1.** Garantizar que la implantación o actuación urbanística relacionadas con la apertura de actividades económicas se ajusten a derecho, mediante la gestión y control previo o posterior de comunicaciones previas, licencias y declaraciones responsables. **2.** Garantizar que las actividades se ajustan a derecho mediante la inspección y disciplina urbanística, aplicando las sanciones que procedan. **3.** Proporcionar a la ciudadanía una atención personalizada y especializada. **4.** Gestionar la colaboración público-privada con las entidades colaboradoras urbanísticas, relaciones con otras administraciones y organismos públicos para firma de acuerdos y convenios. **5.** Garantizar que el ejercicio de las actividades se ajusta a derecho mediante la realización de las correspondientes visitas de inspección y la emisión del correspondiente informe. **6.** Creación y participación en órganos colegiados para la interpretación y seguimiento de normativa así como a la normalización, simplificación y racionalización de procedimiento.

Compromisos 2014		10
Indicadores	Totales	20
	Cumplidos	16
Grado de cumplimiento (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		80%
Áreas de mejora implantadas		3

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

Compromisos / Indicadores	2011	2012	2013	2014
Compromiso 01.- 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.				
Tiempo medio de resolución de las consultas urbanísticas comunes. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Tiempo medio de resolución de las consultas urbanísticas especiales. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-

Compromisos / Indicadores	2011	2012	2013	2014
Porcentaje de consultas urbanísticas comunes resueltas en plazo.	-	-	-	 80
Porcentaje de consultas urbanísticas especiales resueltas en plazo.	-	-	-	 50
Compromiso 02.- El tiempo medio en realizar el alta en censo de locales o el requerimiento documental en las transmisiones de licencias urbanísticas será igual o inferior a 6 días.				
Tiempo medio de alta en el censo o requerimiento.	-	-	-	6
Porcentaje de altas en el censo de locales o de requerimientos documentales en las transmisiones de licencias urbanísticas, resueltas en plazo. Indicador Nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 03.- Se constatarán las denuncias por los particulares realizando, cuando proceda, una inspección de comprobación antes del transcurso de 10 días hábiles desde la entrada de la denuncia en el Registro, motivadas por expedientes de disciplina urbanística, por inspecciones de oficio, por campañas de inspección, prescripciones de infracción urbanística y actos de precinto.				
Tiempo medio transcurrido para la inspección de comprobación de las denuncias de los particulares. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Porcentaje de inspecciones de comprobación de denuncias de los particulares realizadas en plazo. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Compromiso 04.- Se realizarán al menos 3 campañas de inspección al año a aquellas actividades con especial afección a los ciudadanos por distintas materias, siguiendo las directrices de inspeccionar actividades, actuaciones y locales más denunciados por la ciudadanía, bien por molestias o por cuestiones de seguridad.				
Campañas de inspección realizadas.	-	-	-	4
Expedientes de disciplina urbanística derivados de las campañas de inspección. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Expedientes sancionadores derivados de las campañas de inspección. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Compromiso 05.- La información relativa a la implantación de actividades económicas en la ciudad de Madrid recogida en la web municipal será accesible y estará actualizada. Al menos dos veces a la semana se revisarán y actualizarán todos los contenidos.				
Revisiones y actualizaciones de la página web de la Agencia.	-	-	-	250
Compromiso 06.- A través de un personal cualificado y profesional, la Agencia informará a los ciudadanos dispensando un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible, y garantizando la intimidad y confidencialidad del servicio, al contar con medios y espacios adecuados; la valoración media de los usuarios será superior o igual a 6 puntos, en una escala de 0 a 10.				
Valoración de los usuarios de la cualificación y profesionalidad del personal de información. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Valoración de los usuarios del trato recibido del personal de información.	-	-	-	(*)
Valoración de los usuarios del lenguaje utilizado por el personal de información.	-	-	-	(*)

Compromisos / Indicadores	2011	2012	2013	2014
Valoración de los usuarios de los medios y espacios en los que se presta el servicio de información.	-	-	-	(*)

(*) Estos indicadores se crean como consecuencia de la Evaluación 2013 pero en 2014 se cambia la escala de medida de 0 a 10.

Compromiso 07.- Se proporcionará 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, siendo la valoración media de los usuarios con el servicio de información general superior o igual a 6,5 puntos, en una escala de 0 a 10.

Valoración de los usuarios de los servicios de información general suministrada presencialmente en la Agencia.	-	-	-	(*)
Folletos informativos editados.	-	-	-	4
Boletines digitales realizados. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

(*) Este indicador se crea como consecuencia de la Evaluación 2013 pero en 2014 se cambia la escala de medida de 0 a 10.

Compromiso 08.- Se atenderán las peticiones de información y consulta urbanística y las peticiones de información sobre expedientes urbanísticos disciplinarios y sancionadores, proporcionando información clara y precisa; siendo la valoración media de los usuarios con dichos servicios superior o igual a 6 puntos, en una escala de 0 a 10.

Valoración de los usuarios de los servicios de información y consulta urbanística.	-	-	-	(*)
Valoración de los usuarios de los servicios de información sobre expedientes urbanísticos, disciplinarios y sancionadores.	-	-	-	(*)

(*) Estos indicadores se crean como consecuencia de la Evaluación 2013 pero en 2014 se cambia la escala de medida de 0 a 10.

Compromiso 09.- Se promoverá la revisión de la normativa a fin de simplificar los procedimientos que afecten a la Agencia realizando al menos una vez al año una propuesta de revisión o modificación de de la normativa.

Propuestas de revisión de la normativa efectuadas.	-	-	-	2
Normas modificadas a instancias de la Agencia.	-	-	-	2
Porcentaje de actividades que se tramitan por un procedimiento más sencillo.	-	-	-	82'80

Compromiso 10.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados por la Agencia, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del servicio. El 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo máximo de 30 días hábiles desde su presentación, y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses; aumentando, con respecto al año anterior, las contestadas en 15 días hábiles o menos desde su presentación.

Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados por la OMIC.	-	-	363	680
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación	-	-	-	20'06

Compromisos / Indicadores	2011	2012	2013	2014
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y contestadas en un plazo menor o igual a 30 días.	-	-	-	 44'10
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	-	-	-	 35
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 2 meses. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)
[VOLVER AREAS DE ACCIÓN](#)

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



Carta de Servicios de la Red de Información Juvenil

Fecha Aprobación: 29 de abril de 2010

Fecha Evaluación 2013: 26 de marzo de 2014

Derogada e integrada en la Carta de Servicios de Juventud, aprobada el 22 de abril de 2015

Carta de Servicios de Juventud

Fecha Aprobación: 22 de abril de 2015

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

Los compromisos que se recogen en la Carta de Servicios de Juventud del Ayuntamiento de Madrid son:

<p>1. Garantizar que de todos los programas y actividades motivo de esta Carta se tendrá información actualizada semanalmente al menos en tres canales: página web, el 010 y las redes sociales.</p>
<p>Indicadores asociados:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.1. Actualizaciones web semanal. 1.2. Canales de información utilizados.
<p>2. En la red municipal de información juvenil prestar un servicio eficaz, suministrando información correcta y actualizada y ofreciendo una orientación adecuada desde la primera vez que se solicite, de forma que la media del grado de satisfacción global con el servicio de información juvenil sea de 7 sobre 10 en la encuesta de valoración. Si no se dispone de la información en el momento, esta se proporcionará en 48 horas en días laborables, por el medio solicitado.</p>
<p>Indicadores asociados:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2.1. Valoración global de la satisfacción con el servicio de información juvenil. 2.2. Porcentaje de información proporcionada en 48 horas o menos.
<p>3. Ofrecer información personalizada y a través del boletín electrónico bimensual sobre Europa y sus distintos programas. Se editan al menos 6 boletines electrónicos anuales y se realizarán anualmente, al menos, 12 actividades entre jornadas, seminarios y talleres.</p>
<p>Indicadores asociados:</p> <ul style="list-style-type: none"> 3.1. Boletines electrónicos anuales. 3.2. Actividades anuales.
<p>4. Garantizar la satisfacción global con las prestaciones del Albergue juvenil, con la recepción, albergue y animación turística, de forma que la media de la valoración de la satisfacción con las prestaciones, será de 6 o más en una escala de 1 a 10 y la valoración de 0-3 no superará un 10%.</p>
<p>Indicadores asociados:</p> <ul style="list-style-type: none"> 4.1. Satisfacción media global de las prestaciones. 4.2. Porcentaje de valoraciones entre 0 y 3.
<p>5. Garantizar en los Centros Juveniles una programación anual diversificada y con participación de la juventud en la que, se contemplan actividades de carácter educativo, cultural, preventivo sanitario y lúdico cuyo volumen anual será de, al menos, veinte modalidades diferentes en sus actividades y, al menos, más de 500 actividades. El grado de satisfacción con la programación de las actividades anuales en los Centros Juveniles será de una media de 7 o más en una escala de 0 a 10 y será inferior en un 10% la valoración entre 0 y 3.</p>
<p>Indicadores asociados:</p> <ul style="list-style-type: none"> 5.1. Actividades programadas al año. 5.2. Modalidades de las actividades anuales. 5.3. Satisfacción de los usuarios con las actividades. 5.4. Porcentaje de valoración entre 0 y 3.
<p>6. Ofrecer una programación anual variada con al menos 7 tipologías diferentes de talleres en el programa de la Tarde Mas Joven, ofreciendo un número mínimo de 500 talleres.</p>
<p>Indicadores asociados:</p> <ul style="list-style-type: none"> 6.1. Tipologías de talleres. 6.2. Talleres al año.
<p>7. Garantizar el desarrollo de al menos 4 festivales y/o programas culturales de promoción de la creación artística de forma anual y promoción y exposición de obras en al menos 5 ediciones.</p>
<p>Indicadores asociados:</p> <ul style="list-style-type: none"> 7.1. Programas culturales desarrollados. 7.2. Exposiciones anuales.
<p>8. El grado de satisfacción de los alumnos enviados y recibidos en prácticas laborales del Programa Red Xarxa FP será de una media de 7 o más en una escala de 0 a 10 y será inferior en un 10% la valoración entre 0 y 3.</p>

Indicadores asociados:

- 8.1. Satisfacción de los alumnos enviados y recibidos al programa Red Xarxa.
- 8.2. Porcentaje de valoración entre 0 y 3.

9. Ofrecer una programación variada en las campañas de primavera, verano y otoño con al menos 25 cursos diferentes, ofertando al menos 1.500 plazas. El grado de satisfacción con los cursos de estas campañas será de una media de 7 o más en una escala de 0 a 10 y será inferior en un 10% la valoración entre 0 y 3.

Indicadores asociados:

- 9.1. Cursos diferenciados.
- 9.2. Plazas ofertadas.
- 9.3. Satisfacción con los cursos en general.
- 9.4. Porcentaje de valoración entre 0 y 3.

10. Ofrecer una convocatoria pública anual de subvenciones a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos de actividades juveniles, de interés para la que se obtenga al menos 40 solicitudes de dichas entidades. Se garantiza la información y el asesoramiento en dicha convocatoria de forma telefónica, telemática y presencialmente a demanda de las entidades.

Indicadores asociados:

- 10.1. Entidades que concurren a la convocatoria de subvención.
- 10.2. Consultas atendidas.

11. Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía, relativas a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. El 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestan en un plazo máximo de 30 días hábiles desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses; aumentando, con respecto al año anterior, las contestadas en 15 días hábiles o menos desde su presentación.

Indicadores asociados:

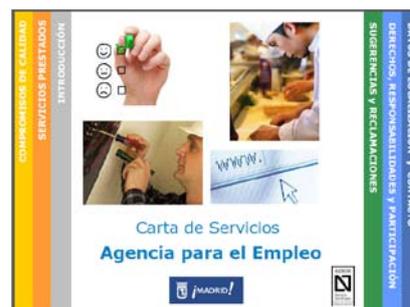
- 11.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados a la juventud.
- 11.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados a la juventud contestadas en un plazo menor o igual a 30 días hábiles desde su presentación.
- 11.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados a la juventud contestadas en menos de 3 meses.
- 11.4. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados a la juventud contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.
- 11.5. Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados a la juventud.

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)

[VOLVER AREAS DE ACCIÓN](#)

■ 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 2014: 24 de abril de 2015

Certificación AENOR: 23 de diciembre de 2014

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

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

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

Compromisos 2014		10
Indicadores	Totales	20
	Cumplidos	20
Grado de cumplimiento (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		100%
Acciones de mejora implantadas		5

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

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Compromiso 01.- Para que la atención sea más cercana y accesible para la ciudadanía, todo el personal de atención de la Agencia para el Empleo, estará debidamente identificado. Asimismo todas las oficinas estarán correctamente señalizadas e identificadas. Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014.				

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Agencias de zona de la Agencia para el Empleo correctamente señalizadas.	-	-	-	100
Personal de atención de la Agencia para el Empleo, correctamente identificado.	-	-	-	100
Compromiso 02.- En el servicio de orientación laboral, dar cita previa inmediata en el momento de su solicitud por vía telefónica, telemática ó presencial, teniendo lugar la cita en un plazo medio de 15 días, no siendo superior en ningún caso a 30 días. Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014.				
Tiempo medio transcurrido entre la solicitud de la cita y la prestación del servicio en la Agencia para el Empleo.	14	21	15	12
Compromiso 03.- Proporcionar, en el servicio de orientación laboral por cuenta ajena, una atención adaptada a las necesidades de cada usuario, a través de un personal debidamente especializado, de manera que el 70% de los usuarios encuestados valoren con 7,5 ó más el servicio recibido, en una escala de 0 a 10. Este compromiso modifica su redacción en la Evaluación 2014.				
Porcentaje de técnicos de orientación que tienen una titulación universitaria y con, al menos, un año de experiencia en orientación laboral.	100	100	100	100
Satisfacción media alcanzada por los usuarios y las usuarias del servicio de orientación laboral. Indicador eliminado Evaluación 2014.	9,23	9,26	9,40	9'23
Porcentaje de usuarios orientados que muestran una satisfacción igual o superior a 7,5 puntos. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 04.- Fomentar y motivar a través de un personal debidamente especializado a personas sin empleo hacia el autoempleo, asesorando y colaborando en la elaboración y evaluación del Plan de viabilidad de su proyecto de trabajo por cuenta propia, de manera que el 70% de los usuarios valoren con 7,5 ó más el servicio recibido, en una escala de 0 a 10. Este compromiso modifica su redacción en la Evaluación 2014.				
Asesoramientos individuales para el autoempleo realizados. Indicador eliminado Evaluación 2014.	3.886	3.580	3.411	6.001
Porcentaje de usuarios asesorados que muestran una satisfacción igual o superior a 7,5 puntos. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Porcentaje de técnicos de orientación que tienen una titulación universitaria y con, al menos, un año de experiencia en orientación en autoempleo en la Agencia para el Empleo. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Compromiso 05.- Tomando en consideración la formación como medio para lograr el pleno desarrollo de la capacidad profesional, y a fin de favorecer y posibilitar la inserción laboral de personas sin empleo, se elaborará anualmente una Programación Formativa planificando un 50% de las plazas de formación ofertadas en cursos de formación profesional para el empleo dirigidos a la obtención de Certificados de Profesionalidad , documento oficial con validez en todo el territorio nacional que acredita la capacitación para el desarrollo de una actividad laboral. Este compromiso modifica su redacción en la Evaluación 2014.				
Porcentaje de plazas de formación ofertadas en cursos de formación profesional para el empleo dirigidos a la obtención de Certificados de Profesionalidad. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Número de acciones de formación profesional para el empleo impartidas. Indicador eliminado Evaluación 2014	-	-	-	314
Número de alumnos formados en acciones de formación profesional para el empleo. Indicador eliminado Evaluación 2014	-	-	-	4.163
Especialidades formativas impartidas. Indicador eliminado Evaluación 2014	-	-	-	18
Compromiso 06.- Impartir acciones formativas a través de un personal docente debidamente especializado, de manera que el 80% de los alumnos de los cursos de formación municipales, valoren con 8 ó más en una escala de 0 a 10 a los monitores de las acciones formativas impartidas. Este compromiso modifica su redacción Evaluación 2014.				

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Porcentaje de formadores que poseen una titulación especializada y/o que poseen una capacitación profesional equivalente.	100	100	100	100
Satisfacción media de los usuarios/as con los monitores que impartan cursos y talleres en la encuesta de satisfacción. Indicador eliminado Evaluación 2014	-	-	-	9'36
Porcentaje de alumnos que muestran una satisfacción igual o superior a 8 puntos respecto a los monitores. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Compromiso 07.- Realizar a todos los usuarios formados un seguimiento de la inserción laboral, a los 3 y 6 meses de la finalización de la acción formativa. En el caso de los Talleres de Formación y Empleo, el seguimiento se realizará a los 6 y 12 meses. Este compromiso modifica su redacción Evaluación 2014.				
Porcentaje de usuarios/as que han sido formados/as en los centros de formación a los que se les ha realizado el seguimiento para comprobar su inserción laboral a los 3 y 6 meses.	100	100	100	100
Porcentaje de usuarios/as que han sido formados/as en Talleres de Formación y Empleo a los que se les ha realizado el seguimiento para comprobar su inserción laboral a los 6 y 12 meses. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Compromiso 08.- Se prestará a las empresas un servicio gratuito de gestión de ofertas de empleo, tanto on line como presencial y personalizada, para facilitar los trabajadores más apropiados a sus requerimientos y necesidades, enviando una media de 3 candidatos por cada puesto de trabajo ofertado.				
Media de candidatos por cada puesto de trabajo ofertado.	-	-	-	5
Número de puestos de trabajo gestionados. Indicador eliminado Evaluación 2014	-	-	-	2.470
Compromiso 09.-. Los servicios de la Agencia para el Empleo se prestarán por profesionales especializados, estando todo su personal debidamente formado para el desempeño de sus funciones. Se ofrecerá anualmente a todo el personal de la Agencia para el Empleo de Madrid un mínimo de diez cursos que incluirán 500 horas de formación continua especializada y de perfeccionamiento, que les permita actualizar sus conocimientos para el adecuado desempeño de sus funciones. Compromiso modificado en la Evaluación 2014.				
Cursos de formación continua ofertados específicamente para el personal de la Agencia.	-	-	-	12
Horas de formación ofertadas al personal de la Agencia.	-	-	-	595
Compromiso 10.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. Contestar el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 30 días hábiles desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses; aumentando, con respecto al año anterior, las contestadas en 15 días hábiles o menos desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Agencia.	109	86	86	83
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	46	32	41,05	36'25
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación.	D.N.C.	58	77,89	67'50
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	24	30	20	26
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)
[VOLVER AREAS DE ACCIÓN](#)

■ Medio Ambiente

En el ámbito de actuación del Área de Acción de Medioambiente, en su compromiso con la calidad, el Ayuntamiento de Madrid ha elaborado y aprobado las Cartas de Servicios de **Calidad del Aire** (2009), **Recogida y Tratamiento de Residuos** (2011), **Arbolado Urbano** (2011), **Parques y Jardines de Madrid**, **Actividades de Educación Ambiental**, y **Gestión del Agua** (2013).

A lo largo de 2014 se elaboró la Carta de Servicios de Control del Ruido, que fue aprobada en abril de 2015.



Carta de Servicios de Calidad del Aire

Fecha Aprobación: 17 de diciembre de 2009
 Fecha Evaluación 2014: 30 de marzo de 2015

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

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

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

Compromisos 2014		11
Indicadores	Totales	17
	Cumplidos	14
Grado de cumplimiento (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		82,35%
Acciones de mejora implantadas		8

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

Compromisos / Indicador	2011	2012	2013	2014
Compromiso 01.- Se vigilará la calidad del aire mediante una red de estaciones de medición, (superando en 50% el número de estaciones exigidas por la legislación), ubicadas de acuerdo con los requisitos establecidos por la normativa con un mantenimiento adecuado y, garantizando una recogida mínima de datos del 95%, aun cuando la legislación exige solo el 75%. Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014.				
Porcentaje de datos recogidos en las estaciones del sistema de vigilancia de Calidad del Aire.	99	96	99	97'9
Porcentaje en que se supera el número mínimo de estaciones exigido por la legislación. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 02.- En todos los casos de superación del umbral de información* o del alerta** de ozono se informará a la ciudadanía en la Web y a través del Servicio de Alertas SMS, a ciudadanos registrados, en un plazo máximo de 25 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. Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014.				
Porcentaje de casos de superación del umbral de información* o del umbral de alerta** de ozono en los que se cumple el protocolo establecido de comunicación a la ciudadanía	2	100	100	100
Plazo establecido para comunicar la superación de umbrales a través de la página Web.	30	0	16	14
Plazo establecido para comunicar la superación de umbrales a través del Servicio de Alertas SMS. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 03.- En aquellas consultas realizadas por correo electrónico en las que no se puedan proporcionar inmediatamente la información solicitada, se responderá al ciudadano en un plazo inferior a 5 días hábiles, en el 98% de los casos, y nunca en más de 8 días hábiles. Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014.				
Porcentaje de consultas contestadas antes de 5 días.	100	100	100	100
Porcentaje de consultas contestadas en 8 días hábiles. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 04.- Se pondrá a disposición de la ciudadanía en la Web, como máximo a los 5 días hábiles del mes siguiente, todos los ficheros de datos horarios y diarios de cada mes, validados definitivamente. Asimismo, en los tres primeros meses de cada año se publicará en la Web la memoria anual sobre el estado de la calidad del aire en el municipio de Madrid referida al año anterior. Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014.				
Plazo de publicación de los ficheros en la Web.	4	5	5	4
Plazo de publicación de la memoria en la Web.	4,94	5	5	4

Compromisos / Indicador	2011	2012	2013	2014
Compromiso 05.- En el primer trimestre de cada año se publicará en la Web, el informe anual de seguimiento del Plan de Calidad del Aire de la Ciudad de Madrid (2011-2015), en el que se evaluará el grado de cumplimiento del citado Plan en el año anterior.				
Plazo de publicación del informe de seguimiento del Plan. ESTÁNDAR 2014: 3. Retraso en la recepción de datos para evaluación de las medidas y su aprobación final	-	-	3	 4'5
Compromiso 06.- Se revisará y, en su caso, se actualizará el contenido divulgativo y la forma de presentación de los datos de calidad del aire en la web, como mínimo una vez al año. Este compromiso y su indicador <u>se eliminan</u> en la Evaluación 2014.				
Porcentaje material divulgativo revisado correspondiente a la información estática de la página web.	46,67	100	100	100
Compromiso 06.- Se mantendrán y renovarán anualmente, mediante auditorías y evaluaciones externas, las certificaciones UNE-EN-ISO 9001¹, UNE-EN-ISO 14001² e inscripción en el Registro EMAS³, que garantizan que en la prestación de los servicios de vigilancia e información de la calidad del aire se utilizan sistemas efectivos de gestión de calidad y medio ambiente. Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014				
Certificaciones en calidad y medio ambiente renovadas.	-	-	3	3
Compromiso 07.- Se ofertarán anualmente como mínimo 8 talleres de calidad del aire dirigidos al público en general y grupos formativos con un mínimo de 120 plazas. La convocatoria de los talleres se publicará en la Web municipal dentro del programa de actividades ambientales "Hábitat Madrid". Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014				
Talleres de calidad del aire ofrecidos anualmente.	-	-	-	4
Asistentes al taller de calidad del aire.	-	-	-	29
Compromiso 08.- Se publicará en la Web, el inventario de emisiones de gases contaminantes a la atmósfera, que será actualizado anualmente. Este compromiso y su indicador <u>se eliminan</u> en la Evaluación 2014.				
Informes publicados del inventario de emisiones de gases contaminantes a la atmósfera en la Web.	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 09.- Habilitar la presentación de denuncias relacionadas con la contaminación atmosférica por humos a través de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid, así como tramitarlas convenientemente. Las denuncias recibidas por esta vía, se tramitarán mediante la elaboración de informe técnico de contestación al denunciante o trasladando el resultado de la inspección al órgano competente para la instrucción del expediente administrativo. Este compromiso y su indicador <u>se eliminan</u> en la Evaluación 2014.				
Porcentaje de denuncias tramitadas en relación con la contaminación atmosférica por humos y que han sido recibidas a través de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid.	-	-	-	D.N.C.

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

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

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

Compromisos / Indicador	2011	2012	2013	2014
Compromiso 08.- Las consultas telefónicas y presenciales formuladas por los ciudadanos al Servicio de Inspección relacionadas con la contaminación atmosférica por humos se atenderán en un plazo máximo de cinco días hábiles, en el 90% de los casos, y en ningún caso en más de 10 días hábiles.				
Compromiso nuevo tras la Evaluación 2014.				
Porcentaje de consultas atendidas en un plazo máximo de cinco días hábiles. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Porcentaje de consultas atendidas en diez días hábiles. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 09.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del servicio. Se contestarán el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 30 días hábiles desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses; aumentando, con respecto al año anterior, las contestadas en 15 días hábiles o menos desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas en relación a los servicios prestados en materia de calidad del aire.	108	20	8	56
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en 15 días o menos.	37,04	60	12,50	8'33
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 30 días. ESTÁNDAR 2014: 60	-	-	87,50	50
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. ESTÁNDAR 2014: 30	-	-	24	36
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

(*) 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.

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)

Carta de Servicios de Recogida y Tratamiento de Residuos

Fecha Aprobación: 5 de mayo de 2011

Fecha Evaluación 2014: 31 de marzo de 2015



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

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

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

Compromisos 2014		11
Indicadores	Totales	23
	Cumplidos	13
Grado de cumplimiento (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		56,52%
Acciones de mejora implantadas		8

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

Compromisos / Indicadores	2011	2012	2013	2014
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. ESTÁNDAR 2014: 100. <i>En el nuevo contrato de recogida de residuos de la Zona Periférica de la Ciudad de Madrid, iniciado en noviembre de 2014, se contempla la utilización de los medios necesarios para que, en circunstancias extraordinarias, no se altere la prestación del servicio.</i>	100	100	100	 96'9
Compromiso 02.- Mantener una cantidad de contenedores de papel-cartón y vidrio suficiente para facilitar la recogida selectiva de manera que se obtengan siempre unos ratios superiores a 2 contenedores de papel-cartón o vidrio por cada 500 habitantes.				
Contenedores de papel-cartón o vidrio por cada 500 habitantes.	2,57	2,57	2,66	2'6
Compromiso 03.- 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	7	7	7
Frecuencia semanal de recogida del contenedor de envases.	D.N.C.	3	3	3
Compromiso 04.- Vaciar los contenedores de papel cartón y vidrio de forma que el porcentaje de contenedores de aportación llenos más de 24 horas sea inferior al 2%.				
Porcentaje de contenedores de aportación de papel cartón y vidrio llenos más de 24 horas sobre el total.	0,03	0,02	0,05	0'23
Compromiso 05.- Poner a disposición de la ciudadanía en todos los distritos de Madrid puntos limpios móviles que funcionen durante al menos 10 horas semanales en diferentes ubicaciones del distrito durante los meses de prestación del servicio. Compromiso nuevo tras la Evaluación 2014.				

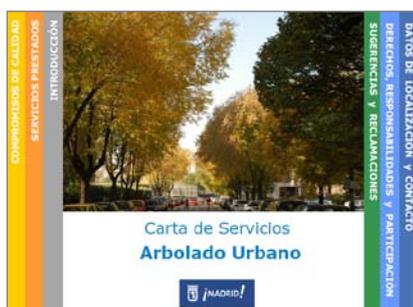
Compromisos / Indicadores	2011	2012	2013	2014
Distritos donde los puntos limpios móviles funcionan al menos 10 horas semanales durante los meses de prestación del servicio. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 06.- Realizar la recogida de animales muertos a particulares en un plazo de 24 horas desde la petición del servicio en al menos un 95% de los casos, y nunca transcurridas más de 48 horas. Compromiso nuevo tras la Evaluación 2014.				
Porcentaje de avisos de recogida de animales muertos a particulares realizados en un plazo inferior a 24 horas. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Porcentaje de avisos de recogida de animales muertos a particulares realizados en un plazo inferior a 48 horas. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 07.- Con objeto de reducir las emisiones de efecto invernadero provenientes del depósito de los residuos en el vertedero y alargar la vida útil de éste, se reducirán el número de toneladas anuales de aportación al vertedero en al menos un 0,5% respecto al año anterior.				
Disminución en % de las toneladas entrantes a vertedero.	D.N.C.	0,62	4,28	1'80
Compromiso 08.- Realizar el tratamiento adecuado como mínimo al 78% de las toneladas del total de residuos que entran al Parque Tecnológico de Valdemingómez, evitando su eliminación directa en vertedero. Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014.				
Porcentaje de toneladas entrantes en el PTV sometidas a algún tratamiento.	81	82	82,58	82'01
Compromiso 09.- Incrementar la producción de energía procedente de los residuos un 20% en 4 años desde 2011. Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014.				
Preparación para la reutilización y el reciclado de residuos domésticos de papel, metales, plástico y vidrio. Porcentaje de reciclado de residuos domésticos, papel, metales, plástico y vidrio.	D.N.C.	32,98	32,19	30'61
Compromiso 10.- Incrementar el porcentaje de reciclado de residuos domésticos como mínimo un 30% con respecto a la cantidad total generada de residuos domésticos (papel, metales, plásticos, vidrio). Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014.				
Porcentaje de incremento en la producción total de energía procedente de los residuos (Mwh térmicos). ESTÁNDAR 5% <i>Se ha producido una disminución de la energía producida procedente de las dos plantas principales productoras de energía del Parque Tecnológico, por un lado la planta de valorización del biogás del vertedero sellado de Valdemingómez, La Galiana, debido al proceso natural por el que los vertederos disminuyen a lo largo del tiempo su producción de biogás, y por otro, la planta de valorización energética de rechazos, Las Lomas, cuya entrada de rechazos procedentes de los procesos de clasificación, también ha bajado. Se encuentran en tramitación modificados de los dos contratos de estas plantas que permitirán aumentar la producción energética.</i>	-4,15 Mwh	-8,99 Mwh térmicos	-2,57	 -7'03
Compromiso 08.- La gestión de materiales reciclables de los residuos, permite reducir el consumo de materias primas y energía. Se incrementarán en 3.785 tn al año los recursos naturales ahorrados sobre las 214.859 tn conseguidas en el año 2010 hasta las 230.000 tn a alcanzar en 4 años. Se alcanzará la cifra de 680.000 megavatios/hora en 4 años. Este compromiso y sus indicadores se eliminan Evaluación 2014				
Energía ahorrada con el reciclaje de materiales en el PTV. ESTÁNDAR 2014:680.000. Indicador eliminado Evaluación 2014	708.806	671.132	673.390	 637.956
Recursos naturales ahorrados con el reciclaje de materiales en el PTV. ESTÁNDAR 2014:230.000. Indicador eliminado Evaluación 2014	242.070	228.674	223.360	 211.841

Compromisos / Indicadores	2011	2012	2013	2014
Compromiso 11.- Realizar actividades de sensibilización ambiental en materia de reciclaje. Para ello se realizarán visitas al Parque Tecnológico de Valdemingómez, con el objetivo de alcanzar como mínimo 9.000 visitantes/año y se realizarán al menos 300 talleres anuales en colegios y otros centros, alcanzando una valoración media de satisfacción con las actividades de 7 o superior, en una escala de 0 a 10. Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014.				
Talleres de reciclaje de residuos en colegios y otros centros. ESTÁNDAR 2014: 300. <i>Estas acciones se financian en el marco del Convenio entre el Ayuntamiento de Madrid y Ecoembes. La firma del nuevo Convenio se retrasó hasta el 21 de octubre de 2014.</i>	0	2.696	0	 0
Visitantes al PTV. ESTÁNDAR 2014: 9.000. Visitantes internacionales Visitantes nacionales <i>Por primera vez desde el año 2010, las visitas han roto su tendencia a la baja, pasando en 2013 de 7.375 visitantes a los 8.203 en 2014 y aproximándose ésta cantidad al estándar definido de 9.000. El número de visitas está directamente relacionado con la necesidad de contar con transporte para acceder y desplazarse por las instalaciones del Parque Tecnológico, teniendo éste que ser sufragado por los visitantes. Tanto ésta circunstancia como la situación de recesión económica que todavía continuamos viviendo, han impactado negativamente sobre las visitas organizadas por centros educativos principalmente, que representan cada año más de un 70% de los visitantes del Parque Tecnológico.</i>	10.632 221 10.411	9.096 257 8.839	7.565 190 7.185	 8.203 349 7854
Valoración media del nivel de satisfacción con las actividades de sensibilización ambiental realizadas en el PTV.	D.N.C.	7,80	9,12	9'08
Compromiso 12.- Con el objeto de verificar periódicamente que las actividades que tienen lugar en el PTV no afectan a su entorno, realizar controles de todos los parámetros ambientales en la gestión de residuos. Alcanzando como mínimo 11.000 determinaciones analíticas (en suelo agua y aire) para asegurar que se cumplen los parámetros exigidos en la legislación medioambiental.				
Controles anuales realizados de parámetros en suelo, agua y aire, en el PTV y en su entorno.	11.571	16.336	16.026	16.516
Compromiso 13.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. Se contestarán el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 30 días hábiles desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses, aumentando, con respecto al año anterior, las contestadas en 15 días hábiles o menos desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios de recogida y transporte de residuos.	2.286	1.776	2.717	1.961
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de recogida y transporte de residuos contestadas en 15 días o menos.	22,27	2,83	4,21	17'86
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de recogida y transporte de residuos contestadas en 30 días o menos. ESTÁNDAR 2014: 60	-	11,76	21,89	 58'07
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de recogida y transporte de residuos. ESTÁNDAR 2014: 30	-	69	42	 32
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de recogida y transporte de residuos contestadas en menos de 3 meses. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios de tratamiento/eliminación de residuos.	458	163	318	740

Compromisos / Indicadores	2011	2012	2013	2014
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de tratamiento/eliminación de residuos contestadas en 15 días o menos.	D.N.C.	22,05	7,94	8'27
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de tratamiento/eliminación de residuos contestadas en 30 días o menos. ESTÁNDAR 2014: 60	-	26,77	12,17	 26'51
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de tratamiento/eliminación de residuos. ESTÁNDAR 2014: 30	-	92	79	 54
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de tratamiento/eliminación de residuos contestadas en menos de 3 meses. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)

Carta de Servicios de Arbolado Urbano



Fecha Aprobación: 12 de mayo de 2011
 Fecha Evaluación 2014: 25 de mayo de 2015
 (con observaciones de la DGCyAC)

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

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

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

Compromisos 2014	6	
Indicadores	Totales	9
	Cumplidos	6
Grado de cumplimiento (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	66,66%	
Acciones de mejora implantadas	4	

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

Compromisos / Indicadores	2011	2012	2013	2014
---------------------------	------	------	------	------

Compromisos / Indicadores	2011	2012	2013	2014
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 90%.				
Grado de cumplimiento de las previsiones de plantación recogidas en el Plan de Plantaciones de arbolado urbano.	102	110	86	100
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. ESTÁNDAR 2014: 95	104	110	99	 92
Compromiso 03.- Se elaborará una relación por Distritos de las actuaciones a realizar sobre el arbolado urbano que supongan una ocupación de la vía pública. Dicha relación recogerá tanto las actuaciones planificadas en el plan de poda y arboricultura como las incidencias surgidas durante la semana anterior. Cada viernes se publicará en la Web municipal esta relación con las actuaciones a realizar en la semana siguiente.				
Actualizaciones en la Web municipal de las actuaciones a realizar sobre el arbolado urbano.	52	52	52	52
Compromiso 04.- El Ayuntamiento de Madrid dispone del portal Web www.unalcorqueunarbol, integrado en la Web municipal www.madrid.es, mediante el cual pondrá 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	52	52	52
Compromiso 05.- Se resolverán el 90% de las incidencias urgentes surgidas en la vía pública, que dificulten el uso normal de los servicios o supongan peligro para los usuarios, en un plazo máximo de 24 horas desde que se recibe la comunicación.				
Porcentaje de incidencias urgentes en arbolado urbano resueltas en plazo de 24 h.	94	99	99	99
Compromiso 06.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios 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. Se contestarán el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo inferior a 30 días desde su presentación. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios de Arbolado Urbano.	-	453	886	1.333
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de Arbolado Urbano contestadas en 15 días o menos.	-	8,64	15,06	18'34
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de Arbolado Urbano, contestadas en un plazo inferior a 30 días desde su presentación. ESTÁNDAR 2014: 60	-	30,45	32,89	 31'16
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de Arbolado Urbano desde su presentación. ESTÁNDAR 2014: 30	-	47	48	 47

Compromisos / Indicadores	2011	2012	2013	2014
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)

Carta de Servicios de Parques y Jardines



Fecha Aprobación: 13 de marzo de 2013
 Fecha Evaluación 2014: 23 de junio de 2015

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

que están alineados con el objetivo estratégico de una ciudad de referencia competitiva y sostenible.

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

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

Compromisos 2014		15
Indicadores	Totales	22
	Cumplidos	20
Grado de cumplimiento (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		90'90
Acciones de mejora implantadas		1

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

Compromisos / Indicadores	2011	2012	2013	2014
Compromiso 01.- Lograr que la ciudadanía valore su satisfacción con los Parques y Jardines de la ciudad de Madrid con una puntuación media igual o superior a 6, en una escala de 0 a 10, según datos recogidos en la Encuesta de Calidad de Vida en la Ciudad y Satisfacción con los Servicios Públicos realizada por el Ayuntamiento de Madrid.				

Compromisos / Indicadores	2011	2012	2013	2014
.Satisfacción ciudadana con los Parques y Jardines.	-	-	D.N.C.	6'8
Compromiso 02.- Se realizará anualmente un programa de plantaciones y reposiciones de los Parques y Jardines de forma que no disminuya su calidad vegetal, dando cumplimiento, al menos, al 90% de lo programado.				
Grado de cumplimiento del programa de plantaciones y reposiciones de los Parques y Jardines.	-	-	90	92'35
Compromiso 03.- Con el objetivo de ahorrar agua de calidad superior destinada al consumo humano, se usarán recursos hídricos alternativos y se instalarán sistemas de riego automatizados y sectorizados para facilitar el control preciso de las dosis de riego y permitir una buena división de la instalación dependiendo de los requerimientos hídricos de las plantas.				
Superficie regada con agua regenerada.	-	-	1.370	1.386
Superficie de Parques y Jardines con instalación de riegos automáticos.	-	-	944,97	931
Compromiso 04.- Se garantizará la accesibilidad a los Parques y Jardines para las personas con movilidad reducida conforme a las normas de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas vigentes, de forma que todos los parques sean accesibles al menos por una de sus entradas. Compromiso <u>eliminado</u> Evaluación 2014.				
Porcentaje de parques accesibles. Indicador eliminado Evaluación 2014.	-	-	100	100
Compromiso 04.- Para garantizar un adecuado estado de conservación y uso de los Parques y Jardines, estos presentarán un estado de limpieza adecuado, que será de al menos un 65% con respecto a la situación teórica ideal de limpieza de los parques y jardines, que sería el 100%, conforme a los criterios de calidad fijados por los responsables municipales.				
Estado global de limpieza de los parques y jardines.	-	-	-	95'45
Compromiso 05.- Los elementos presentes en las áreas infantiles, de mayores y circuitos deportivos elementales presentarán un estado de conservación adecuado, que será de al menos un 65% de la situación teórica ideal de conservación de estos elementos, que sería el 100%, conforme a los criterios de calidad fijados por los responsables municipales.				
Estado global de conservación de los elementos de juego en áreas infantiles, áreas de mayores y circuitos deportivos de parques y jardines.	-	-	-	95'80
Compromiso 06.- Se velará por la seguridad en todos los Parques y Jardines de Madrid, para evitar y corregir aquellas acciones que impidan su normal uso. En caso de avisos urgentes, la Policía Municipal acudirá, en el 85% de los casos, en un tiempo máximo de 8 minutos.				
Porcentaje de incidentes urgentes en materia de seguridad en los que la Policía Municipal llega al lugar del incidente en 8 minutos o menos desde que se produce la llamada.	-	-	80'03	93
Compromiso 07.- Para garantizar la seguridad sanitaria del agua de las fuentes de beber de los Parques y Jardines de la Ciudad Madrid, anualmente se aplicará un programa específico de control consistente en la toma de muestras y análisis en el laboratorio de Salud Pública.				
Grado de cumplimiento del programa de control de aguas de las fuentes de beber.	-	-	100	100
Compromiso 08.- En el caso de avisos por plagas o vectores de interés de salud pública (cucarachas, ratas), el tiempo máximo de respuesta transcurrido desde la recepción del aviso hasta la atención inicial, no excederá de 24h en el 100% de los casos. Los tiempos se refieren a periodos laborables (excluidos fin semana/días festivos oficiales). Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014				

Compromisos / Indicadores	2011	2012	2013	2014
Porcentaje de avisos sobre ratas y cucarachas atendidos en plazo de 24 horas.	-	-	100	100
Porcentaje de avisos de avispas atendidos en 12 horas. Indicador eliminado Evaluación 2014	-	-	100	D.N.C.
Compromiso 09.- Los monumentos municipales situados en los Parques y Jardines se mantendrán en condiciones adecuadas de integridad y funcionalidad. Las incidencias relativas a deterioros producidos por actos vandálicos en monumentos, se responderán en un 80 % de los casos en el plazo de 3 días hábiles desde la recepción del aviso, no excediendo de los 7 días hábiles. Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014.				
Porcentaje de incidencias relativas a deterioros producidos por actos vandálicos en monumentos, resueltas en plazo menor o igual a 3 días.	-	-	80	80
Compromiso 10.- Se realizarán como mínimo 21 actividades ambientales semanales (itinerarios guiados, talleres, cursos y jornadas, conferencias, concursos, video-forum, exposiciones, etc.) dirigidas al público general, guiadas por educadores ambientales y adaptadas a distintos tipos de usuarios (infantil, familiar, adultos). La valoración global media otorgada por los usuarios de las actividades, en encuesta de satisfacción, será superior a 8'5 puntos, en una escala de 0 a 10. El número anual de participantes será, como mínimo, de 80.000 personas.				
Actividades municipales de educación ambiental.	-	-	2.830	3.255
Participantes en actividades de educación ambiental.	-	-	64.325	80.851
Satisfacción de los usuarios con las actividades ambientales.	-	-	8'7	9
Compromiso 11.- Se ofrecerá información ambiental a los visitantes de los Centros de Información y Educación Ambiental (CIEA) ubicados en los Parques más emblemáticos de la Ciudad de Madrid, atendiendo al menos a 90.000 personas al año.				
Visitantes informados en los Centros de Información y Educación Ambiental.	-	-	95.520	90.349
Compromiso 12.- Línea Madrid atenderá las solicitudes de atención personalizada de consulta e información sobre zonas verdes y gestionará el alta de avisos y peticiones en materia de parques y jardines, proporcionando información clara y precisa con un trato amable y cortés, de modo que al menos el 93% de los usuarios de tales servicios se muestren satisfechos con la atención recibida.				
Porcentaje de usuarios satisfechos con la atención recibida en los canales personalizados de Línea Madrid relativa a avisos y peticiones de parques y jardines e información sobre zonas verdes.	-	-	-	96'63
Compromiso 13.- La información relativa a los Parques y Jardines de la Ciudad de Madrid recogida en la web municipal estará actualizada. Al menos una vez al año se revisarán y actualizarán todos los contenidos.				
Actualizaciones anuales.	-	-	1	1
Compromiso 14.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados en materia de zonas verdes de barrio o distrito y parques históricos, singulares y forestales, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. Contestar el 60% de estas sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo igual o inferior a 30 días hábiles desde su presentación y en ningún caso en un tiempo superior a 3 meses, aumentando con respecto al año anterior, las contestadas en 15 días hábiles o menos desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados.	-	-	1.221	1.519
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo inferior a 30 días desde su presentación.	-	-	35,97	 33'42

Compromisos / Indicadores	2011	2012	2013	2014
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados contestadas en 15 días o menos.	-	-	18,97	14'07
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones desde su presentación.	-	-	45	 46
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)

Carta de Servicios de Actividades de Educación y Sensibilización Ambiental

Fecha Aprobación: 13 de marzo de 2013
 Fecha Evaluación 2014: 28 de abril de 2015



Las competencias del Ayuntamiento de Madrid en materia de medio ambiente no sólo comprenden aquellas actuaciones dirigidas a mantener unas condiciones ambientales que permitan a los ciudadanos disfrutar de un paisaje urbano limpio, cuidado y estético, que potencie la calidad de vida en la Ciudad, sino también aquellas actividades educativas, formativas, divulgativas y de sensibilización relativas al medio ambiente.

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

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

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

Compromisos 2014		11
Indicadores	Totales	22
	Cumplidos	19
Grado de cumplimiento (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		86,36%

Acciones de mejora implantadas
0
 Nivel de calidad no alcanzado D.N.C = Datos No Cargados

Compromisos / Indicadores	2011	2012	2013	2014
Compromiso 01.- Se realizarán como mínimo 21 actividades ambientales semanales (itinerarios guiados, talleres, cursos y jornadas, conferencias, concursos, video-forúm, exposiciones, etc.) dirigidas al público general, guiadas por educadores ambientales y adaptadas a distintos tipos de usuarios (infantil, familiar, adultos). La valoración global media otorgada por los usuarios de las actividades, en encuesta de satisfacción, será superior a 7 puntos, en una escala de 0 a 10. El número anual de participantes será, como mínimo, de 25.000 personas.				
Actividades municipales de educación ambiental.	-	-	2.830	3.255
Participantes en actividades de educación ambiental.	-	-	325	80.851
Satisfacción de los usuarios con las actividades ambientales.	-	-	8,7	9
Compromiso 02.- Se ofrecerá información ambiental a los visitantes de los centros de información y educación ambiental (CIEA) ubicados en los parques más emblemáticos de la ciudad de Madrid, atendiendo al menos a 61.000 personas al año.				
Visitantes informados en los CIEA.	-	-	95.620	90.349
Compromiso 03.- Se ofrecerá un servicio de consulta medioambiental a los visitantes de los Centros de Naturaleza del Distrito de Fuencarral-El Pardo(Centro de Interpretación de la Naturaleza de Montecarmelo) y los Centros de Información y Educación Ambiental de Retiro y de la Dehesa de la Villa. Se dispondrá de un material educativo y divulgativo actualizado de, al menos, 1.200 ejemplares (libros, revistas especializadas, material audiovisual, formato digital, etc.)				
Catálogo de materiales de consulta medioambiental disponibles.	-	-	1.051	1.189
Compromiso 04.- Se ofrecerá en la web municipal un catálogo actualizado de todas las publicaciones disponibles en materia de medioambiente revisando la vigencia de las mismas con carácter semestral.				
Porcentaje de publicaciones medioambientales disponibles en la web municipal.	-	-	100	100
Porcentaje de actualizaciones de contenidos de la web municipal. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 05.- Se colaborará con otras instituciones, con empresas o con otros órganos de gestión municipal que demanden incorporar criterios ambientales en la celebración de eventos en la ciudad, participando al menos en 4 al año.				
Eventos en los que se ha colaborado para la incorporación de buenas prácticas ambientales.	-	-	7	8
Compromiso 06.- De las solicitudes recibidas de los centros educativos para participar en proyectos y actividades de educación ambiental, ofertadas en el Programa “Educar hoy por un Madrid más sostenible”, se atenderá como mínimo la demanda de 55 centros educativos en función de la dotación presupuestaria. La participación mínima será de 55.000 alumnos en cada curso escolar.				
Centros educativos participantes en el programa “Educar hoy por un Madrid más sostenible”.	-	-	72	88
Alumnos participantes en actividades de educación ambiental del programa “Educar hoy por un Madrid más sostenible”	-	-	48.000	54.528
Compromiso 07.- Antes del 30 de abril de cada año se enviará, por correo postal, a todos los centros educativos públicos, concertados y privados del municipio de Madrid y se colgara en la web municipal (www.msftif.rd/madridunlibroabierto) el programa “Madrid, un libro abierto” correspondiente al próximo curso escolar.				

Compromisos / Indicadores	2011	2012	2013	2014
Difusión del programa "Madrid, un libro abierto".	-	-	100	100
Compromiso 08.- Se atenderá la demanda del total de los centros educativos del municipio de Madrid, aproximadamente 650 (públicos, privados, concertados de enseñanza de educación primaria, secundaria, bachillerato y formación profesional básica y de grado medio) adjudicando como mínimo una actividad de las ofertadas en el Programa "Madrid, un libro abierto" por centro solicitante. Atendiendo como mínimo 2.800 grupos.				
Centros educativos participantes en el programa "Madrid, un libro abierto".	-	-	696	689
Grupos-clase que han realizado actividades dentro del programa "Madrid, un libro abierto"	-	-	330	2.835
Compromiso 09.- Se realizarán como mínimo 25 actividades ambientales semanales (itinerarios guiados, talleres, cursos y jornadas, conferencias, etc.) dirigidas a los centros educativos y adaptadas a distintos niveles educativos. La valoración global media otorgada por los usuarios de las actividades, en encuesta de satisfacción, será superior a 7'5 puntos, en una escala de 0 a 10. El número anual de participantes será, como mínimo, de 40.000 alumnos.				
Alumnos participantes en actividades ambientales dirigidas a los centros educativos.	-	-	54.745	43.576
Actividades ambientales realizadas dirigidas a centros educativos.	-	-	43	25
Satisfacción de los alumnos participantes en actividades ambientales dirigidas a centros educativos	-	-	9,5	8'66
Compromiso 10.- Se realizarán actividades de sensibilización ambiental en materia de reciclaje. Para ello se realizarán visitas al Parque Tecnológico de Valdeingómez, con el objetivo de alcanzar como mínimo 9.000 visitantes/año y se realizarán al menos 300 talleres anuales en colegios y otros centros, alcanzando una valoración media de satisfacción con las actividades de 7 o superior, en una escala de 0 a 10.				
Talleres de sensibilización realizados en colegios y otros centros. Indicador eliminado Evaluación 2014	-	-	0	0
Visitantes al PTV ESTÁNDAR 2014: 9.000	-	-	7.565	 8.213
• Visitantes internacionales	-	-	190	349
• Visitantes nacionales	-	-	7.375	7.854
Satisfacción de los usuarios con las actividades de sensibilización ambiental.	-	-	9,12	9'08
Compromiso 11.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados, contestándolas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del servicio. El 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo inferior a 30 días hábiles desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a tres meses; aumentando, con respecto al año anterior, las contestaciones en 15 días hábiles o menos desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a las actividades de educación ambiental.	-	-	58	116
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a las actividades de educación ambiental contestadas en 30 días o menos desde su presentación. ESTÁNDAR 2014: 60	-	-	10,71	 26'87
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a las actividades de educación ambiental contestadas en 15 días o menos desde su presentación.	-	-	5,36	7'46
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a las actividades de educación ambiental desde su presentación. ESTÁNDAR 2014: 30	-	-	48	 52

Compromisos / Indicadores	2011	2012	2013	2014
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)

Carta de Servicios de Gestión del Agua



Fecha Aprobación: 20 de marzo de 2013
 Fecha Evaluación 2014: 29 de mayo de 2015

El Ayuntamiento de Madrid gestiona la demanda de agua, es decir, aplica medidas que se encaminan a reducir el consumo, mejorando la eficiencia y haciendo uso responsable de los recursos hídricos. Y lo hace mediante la aplicación del Plan Municipal de Gestión de la Demanda de Agua y la Orde-

nanza de Gestión y Uso Eficiente del Agua en la Ciudad de Madrid, que estructura sus acciones en grandes programas que atienden la gestión, el ahorro, la eficiencia del uso del agua y la reutilización de las aguas depuradas.

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

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

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

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

Compromisos 2014

7

Indicadores	Totales	12
	Cumplidos	9
Grado de cumplimiento (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		81,81%
Acciones de mejora implantadas		0

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

Compromisos / Indicadores	2011	2012	2013	2014
Compromiso 01.- Los usuarios que soliciten cita previa, para asesoramiento o información en aspectos relacionados con la gestión y uso eficiente del agua, serán citados para una entrevista personal, que tendrá lugar en un plazo máximo de 15 días. En la encuesta periódica que se realice el nivel de satisfacción medio de los usuarios del sistema de cita previa, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos.				
Porcentaje de citas previas que se conceden para un plazo de 15 días laborables por Gestión del Agua.	-	-	D.N.C	<i>No medido por problemas internos</i>
Satisfacción de los usuarios, referida al tiempo de citación, en relación al servicio de cita previa de Gestión del Agua.	-	-	D.N.C	9'5
Compromiso 02.- Se atenderá a los ciudadanos de forma personalizada, con un personal debidamente cualificado suministrando información correcta y actualizada, de forma que el porcentaje de usuarios satisfechos con la información recibida sea de un mínimo del 80% y la valoración sea igual a 7 o superior en cuanto a la preparación del personal para desempeñar su trabajo.				
Porcentaje de usuarios satisfechos con la información y orientación recibidas sobre Gestión del Agua.	-	-	D.N.C	100
Satisfacción de los usuarios con la cualificación del personal para desempeñar su trabajo en Gestión del Agua.	-	-	D.N.C	9'37
Compromiso 03.- Se fomentará la utilización de recursos hídricos alternativos en sustitución del agua potable para el riego de zonas verdes municipales, de forma que la relación entre el volumen anual consumido de agua regenerada y el volumen anual consumido de agua potable sea un parámetro siempre creciente. Compromiso <u>nuevo</u> tras la Evaluación 2014				
Índice de consumo de agua regenerada en el riego de zonas verdes municipales. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Compromiso 04.- Se vigilará que la calidad del agua depurada que se devuelve al río cumpla con las exigencias determinadas por la normativa de aplicación, efectuando al menos 800 controles analíticos anuales del efluente aguas arriba y aguas abajo del punto de vertido de las depuradoras. Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2014				
Analíticas en muestras de agua en las zonas de vertido de las depuradoras municipales al río. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Compromiso 05.- Se vigilará la seguridad de los vertidos a la red de saneamiento controlando la realización de controles analíticos anuales y vigilando el cumplimiento de la normativa vigente mediante la realización de analíticas de contraste del 100% de los vertidos líquidos industriales autorizados.				
Porcentaje de vertidos industriales autorizados a los que se realiza analítica de contraste en Gestión del Agua.	-	-	D.N.C	100
Compromiso 06.- Todas las solicitudes de vertido debidamente cumplimentadas y presentadas ante la Gestión del Agua obtendrán respuesta en un plazo no superior a 2 meses.				

Compromisos / Indicadores	2011	2012	2013	2014
Porcentaje de solicitudes respondidas por Gestión del Agua en un plazo no superior a 2 meses. ESTÁNDAR 2014: 100. <i>Se ha aprobado recientemente la normativa que permite la tramitación de las autorizaciones de vertidos.</i>	-	-	D.N.C	 0
Compromiso 07.- Se fomentará la eficiencia energética mediante la sustitución de lámparas incandescentes por LED en las fuentes ornamentales. En las actuaciones de rehabilitación de instalaciones hidráulicas ornamentales, 100% de las lámparas incandescentes serán sustituidas por lámparas LED.				
Porcentaje de lámparas incandescentes de las fuentes ornamentales sustituidas por lámparas LED.	-	-	D.N.C	100
Compromiso 08.- Se asegurará la calidad del agua del río Manzanares mediante controles y analíticas diarias, detectando el 90% de las incidencias en un plazo máximo de 2, y el resto en un plazo máximo de 12 horas, desde el momento en que estas se produzcan. Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014.				
Tiempo medio de detección de incidencias en la calidad del agua del río Manzanares.	-	-	D.N.C	6'2
Porcentaje de incidencias en la calidad del agua del río Manzanares detectadas en un plazo máximo de 2 horas. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Porcentaje de incidencias en la calidad del agua del río Manzanares detectadas en un plazo máximo de 12 horas. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Compromiso 09.- Las solicitudes de instalación de nuevos hidrantes en la vía pública debidamente autorizadas por el Canal de Isabel II Gestión, y una vez abonados por el interesado el precio público y las tasa correspondientes, serán atendidas de forma que la puesta en servicio del hidrante solicitado se realice como máximo en 3 meses desde la fecha de pago de los abonos a la Agencia Tributaria municipal, en el 80% de los casos. Compromiso <u>nuevo</u> tras la Evaluación 2014				
Porcentaje de hidrantes instalados en un plazo inferior o igual a 3 meses. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Compromiso 10.- Las peticiones de suministro de agua potable para personas sin recursos y sin red de abastecimiento, tramitadas previamente por los servicios sociales municipales, se gestionarán en un máximo de 10 días, en el 100% de los casos. Compromiso <u>nuevo</u> tras la Evaluación 2014				
Porcentaje de solicitudes de suministro de agua tramitadas por los servicios sociales remitidas al Canal de Isabel II en un plazo menor o igual a 10 días. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Compromiso 11.- Las solicitudes de datos cartográficos se gestionarán en un máximo de 10 días, en el 100% de los casos. Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2014				
Porcentaje de solicitudes de datos cartográficos gestionadas en un máximo de 10 días. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Compromiso 12.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del servicio. Se contestarán el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 30 días hábiles desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses; aumentando, con respecto al año anterior, las contestadas en 15 días hábiles o menos desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas en relación a Gestión del Agua.	-	-	356	525
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a Gestión del Agua contestadas en 15 días o menos.	-	-	9,38	23'90
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a Gestión del Agua contestadas en menos de 30 días. ESTÁNDAR 2014: 60	-	-	21,99	 48'26

Compromisos / Indicadores	2011	2012	2013	2014
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a Gestión del Agua. ESTÁNDAR 2014: 30	-	-	57	 41
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)
[VOLVER AREAS DE ACCIÓN](#)

■ 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 2014: 9 de marzo de 2015

(con observaciones de la DGCyAC)

Certificación AENOR: 23 de diciembre de 2014

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

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

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

Compromisos 2014		11
Indicadores	Totales	25
	Cumplidos	17
Grado de cumplimiento (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		68,00%
Acciones de mejora implantadas		3

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

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
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.- Atender los requerimientos del ciudadano según los principios de proximidad, accesibilidad, profesionalidad y máxima corrección y respeto, de manera que el grado de satisfacción manifestado por el usuario sea igual o superior a 7. Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014.				
Grado de satisfacción en atención al ciudadano por los servicios prestados por los Agentes de Movilidad.	D.N.C.	D.N.C.	8	8
Quejas respecto al personal (sobre el total de la plantilla) del Cuerpo de Agentes de Movilidad. ESTÁNDAR 2014: 0,11	0,11	0,12	0,14	 0'141
Grado de conocimiento, identificación y diferenciación con otro cuerpo de emergencia. Indicador eliminado Evaluación 2014	-	-	-	D.N.C
Compromiso 03.- Minimizar el impacto negativo en la movilidad del tráfico ante cualquier situación especial y programada de grandes eventos deportivos, institucionales o culturales, incidencias en semáforos, averías, ocupaciones vía pública, etc., mediante la señalización de cortes, desvíos y rutas alternativas. Empleando todo el dispositivo disponible. Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014.				
Porcentaje de servicios especiales atendidos por los Agentes de Movilidad, propios y en coordinación con Policía Municipal.	D.N.C.	99,83	100	100
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. Indicador eliminado Evaluación 2014. <i>Reducción de infracciones y utilización de medios a otra actividad</i>	21.823	24.746	28.297	21.719
Actuaciones del servicio grúa para facilitar la movilidad, el estacionamiento y el cumplimiento de las reservas de ocupaciones de la vía pública. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
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) y reducir el consumo de combustible por kilómetro. Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014.				
Nº de expedientes iniciados por los Agentes de Movilidad, por posible exceso de emisiones contaminantes relacionados con la circulación (humos o ruidos, y contenedores). ESTÁNDAR 2014:100 <i>Suspendido temporalmente Evaluación 2014, hasta activar las estaciones de medición</i>	31	1.577	23	 23
Porcentaje de actuaciones por los Agentes de Movilidad sobre nº de posibles vehículos abandonados registrados en AVISA2.	D.N.C.	D.N.C.	88,02	102'12
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. ESTÁNDAR 140.644	D.N.C.	142.660	140.645	 125.786
Vehículos denunciados por no pasar la ITV, por el Cuerpo de Agentes de Movilidad. <i>Reducción de infracciones</i>	5.386	4.708	3.928	2.173
Compromiso 06.- Formación continua, especializada y de perfeccionamiento, que les permita actualizar sus conocimientos para el adecuado desempeño de sus funciones. Ofertada al 100% de la plantilla cada año. Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014.				

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Horas de formación ofertadas al Cuerpo de Agentes de Movilidad.	25.438	20.790	23.304	22.970
Porcentaje de plantilla que ha recibido formación respecto de la ofertada	90,39	71,17	59,10	68'39
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. Atender los requerimientos ciudadanos en determinados incidentes relativos al tráfico y reducir el porcentaje de comunicados que superen los 30 minutos los tiempos de respuesta. Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014.				
Porcentaje requerimientos atendidos (accidentes e incidentes), sobre los solicitados por los Agentes de Movilidad.	652	21.341	100	100
Tiempo medio de llegada al lugar del siniestro o del incidente desde que tengan conocimiento los Agentes de Movilidad.	00:00	14:00	16:00	17:00
Porcentaje de requerimientos atendidos que superan los 30 minutos. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
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 y participando en todas aquellas campañas de seguridad vial de ámbito nacional o municipal.				
Campañas de seguridad vial en las que participa el Cuerpo de Agentes de Movilidad. ESTÁNDAR 2014: 15 <i>Menor nº de campañas programadas por DGT</i>	11	21	14	 12
Radares situados por los Agentes de Movilidad en lugares de alta siniestralidad o de importancia para la seguridad vial y de alta ocupación peatonal (entorno de colegios, etc.). ESTÁNDAR 2014: 1.382 <i>Menor número de equipos por avería de los mismos.</i>	D.N.C.	264	1.381	 1.119
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. ESTÁNDAR 2014: 3.626 <i>Bajan las infracciones por estos conceptos.</i>	3.564	4.645	3.625	 2.806
Denuncias a vehículos por los Agentes de Movilidad por estacionar en espacios destinados a la carga y descarga. ESTÁNDAR 2014: 16.826 <i>Bajan las infracciones por estos conceptos.</i>	13.852	13.718	16.825	11.362
Vigilancia de los lugares de alta incidencia de la red básica del transporte – EMT.- Nº situados/lugares erradicada la problemática.	-	-	-	23
Compromiso 10.- Agilizar la contestación de informes sobre accidentes y de denuncias al ciudadano en la medida de lo posible con la automatización de procesos. Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014.				
Tiempo de contestación por los Agentes de Movilidad a recursos y escritos de reclamación por denuncias de tráfico.	-	-	11	10'25
Tiempo de contestación por los Agentes de Movilidad en las solicitudes ciudadanas de informes sobre accidentes e incidentes en vía pública.	-	-	6	5'41
Compromiso 11.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. Contestar el 90% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses; adoptar las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15				

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
días hábiles siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 15 días desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados por los Agentes de Movilidad.	161	155	269	190
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	-	-	71,43	12'72
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. ESTÁNDAR 2014: 90	-	-	100	 37'57
Tiempo de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. ESTÁNDAR 2014:15	-	-	11	 42
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)
[VOLVER AREAS DE ACCIÓN](#)

■ 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 Oficinas de Atención al Ciudadano (en adelante OACs) – Línea Madrid** aprobada el 24 de mayo de 2007, y la **Carta de Servicios del Portal Web Municipal -Línea Madrid**, aprobada en septiembre de 2010, y la **Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones** aprobada en mayo de 2012.

En 2014 se aprueban otras dos Cartas de Servicios, la de Cita Previa y la de Registro, ambas del 29 de abril.



Carta de Servicios del Teléfono 010 Línea Madrid

Fecha Aprobación: 18 de mayo de 2006

Fecha Evaluación 2014: 23 de marzo de 2015

Certificación AENOR: 23 de diciembre de 2014

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

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

Compromisos 2014		8
Indicadores	Totales	16
	Cumplidos	15

Grado de cumplimiento (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	93,75%
Áreas de mejora implantadas	2

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

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
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%.				
Confianza y seguridad de los agentes del Teléfono 010 en la atención a los ciudadanos.	98,20	93,78	93	94'9
Grado de utilidad del Teléfono 010.	96,60	95,20	95	96'4
Satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por el Teléfono 010.	95,50	93,60	93,10	96'5
Satisfacción de los usuarios con la información facilitada por el Teléfono 010.	96,80	93,80	95,60	95'1
Compromiso 02.- En aquellos casos en los que no se pueda proporcionar la información solicitada inmediatamente, ésta se facilitará respondiendo al ciudadano telefónicamente, en el 98% de los casos en un plazo inferior a 48 horas y nunca superior a 96 horas, si la llamada se produce en días no laborables. Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014.				
Proporción de llamadas diferidas respondidas en menos de 48 horas por el Teléfono 010.	92,40	96,12	99	99
Porcentaje de llamadas diferidas respondidas entre 48 y 96 horas. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
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 8 en una escala de 0 a 10.				
Satisfacción de los usuarios con la amabilidad de los agentes del Teléfono 010.	98,50	96,10	98,70	97'8
Valoración del parámetro comunicación de los operadores del Teléfono 010.	5	4,50	4,40	4'56
Compromiso 04.- El Teléfono 010 Línea Madrid contará con un personal altamente cualificado y profesional, garantizándose una formación inicial de 100 horas y al menos 20 horas anuales de formación continua por operador/-a.				
Formación continua recibida por los operadores del Teléfono 010.	43	47	30,80	25'8
Formación inicial recibida por los operadores del Teléfono 010	133	144	105	111'8
Compromiso 05.- Al menos el 93% de las llamadas realizadas se atenderán en el primer intento, sin necesidad de volver a marcar.				
Porcentaje de llamadas atendidas por el Teléfono 010 sobre las recibidas.	91,50	94,30	96,87	94'45
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.				

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Porcentaje de llamadas rechazadas por saturación en el Teléfono 010. ESTÁNDAR < 20% <i>Incumplimiento a partir del otoño de 2014 debido a inadecuada planificación de recursos por parte de la empresa adjudicataria del contrato en vigor.</i>	19	22,10	20,31	32'89
Compromiso 07.- Una vez que la llamada entra en el sistema al menos un 90% de los usuarios estarán satisfechos con el tiempo de espera en ser atendidos.				
Satisfacción de los usuarios con el tiempo de espera para ser atendidos por el Teléfono 010.	94,60	93,90	95,70	93'7
Compromiso 08.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados por el Teléfono 010 LM , se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. Se contestarán el 95% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 30 días hábiles desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses; aumentando, con respecto al año anterior, las contestadas en 15 días hábiles o menos desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados por el Teléfono 010.	368	370	378	503
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Teléfono 010 contestadas en 15 días o menos.	100	78,45	86,27	93'41
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Teléfono 010 contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación.	-	91,96	96,89	98'80
Tiempo de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Teléfono 010.	-	13	8	7
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)

Carta de Servicios de Fomento del Asociacionismo

Fecha Aprobación: 20 de julio de 2006

Fecha Evaluación 2014: 31 de marzo de 2015



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, ...

Compromisos 2014		17
Indicadores	Totales	31
	Cumplidos	25
Grado de cumplimiento (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		80'64%
Áreas de mejora implantadas		3

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

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
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. El resto deberán ser resueltas en plazo máximo de tres meses desde la presentación de la solicitud. Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014.				
Porcentaje de comunicaciones de requerimiento de subsanación en expedientes de inscripción realizadas por vía telemática (Fomento del Asociacionismo). ESTÁNDAR: 100 Indicador eliminado Evaluación 2014	D.N.C.	D.N.C.	0	 0
Porcentaje de solicitudes de inscripción en el Registro de Entidades Ciudadanas resueltas en el plazo máximo de diez días hábiles (Fomento del Asociacionismo).	74,24	88,14	56,56	88'99
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. Se realizará en años impares y se dirigirá a las nuevas entidades inscritas en ambos Registros desde la última campaña.				
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 (Fomento del asociacionismo).	100	100	100	Las campañas se realizan sólo en años impares, por lo que en 2014 no se hicieron.
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.	D.N.C.	100	100	
Compromiso 03.- Realizar, en el plazo máximo de dos meses, los trámites reglamentarios precisos para resolver al menos el 90 por 100 de las solicitudes de declaración de utilidad pública municipal, una vez que se disponga de la documentación completa y correcta. El resto de solicitudes deberán ser resueltas en plazo máximo de tres meses desde la presentación de la solicitud. 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. Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014.				
Porcentaje de comunicaciones de requerimiento de subsanación en expedientes de declaración de utilidad pública municipal realizadas por vía telemática (Fomento del Asociacionismo). ESTÁNDAR 2014: 100 Indicador eliminado Evaluación 2014.	D.N.C.	D.N.C.	0	 0

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Porcentaje de comunicaciones de concesión de utilidad pública municipal realizadas por vía telemática. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Porcentaje de solicitudes de entidades para ser declaradas de utilidad pública municipal resueltas en un plazo máximo de tres meses. ESTÁNDAR 2014: 90.	81,16	96,72	96,47	 81'43

Compromiso 04.- Facilitar, por vía telemática, a todas las Entidades inscritas en el Registro que hayan comunicado su dirección electrónica, antes de 31 de enero de cada año, un formulario de renovación de la inscripción cumplimentado con los datos que ya obren en el mismo para que las Entidades Ciudadanas solamente tengan que actualizarlo. En estos casos, una vez que se haya recibido el formulario correctamente actualizado, se comunicará, por vía telemática, a las Entidades que han renovado su inscripción.

Porcentaje de entidades que han presentado solicitud de renovación a las que se comunica su renovación por vía telemática. ESTÁNDAR 2014: 100	D.N.C.	D.N.C.	100	 0
Porcentaje de entidades registradas a las que se envía formulario de renovación antes del 31 de enero de cada año.	100	100	100	100

Compromiso 05.- Comunicar de forma individual, en materia de fomento del asociacionismo, a las Federaciones, Confederaciones y Uniones de asociaciones declaradas de Utilidad Pública Municipal, así como en materia de voluntariado, a las entidades ciudadanas registradas en la categoría de Salud y Apoyo Mutuo, las convocatorias públicas anuales de subvenciones de la Dirección General de Participación Ciudadana, al día siguiente hábil de su publicación en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.

Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014.

Porcentaje de entidades ciudadanas de la categoría de "Salud y Apoyo Mutuo" a las que se informa de la convocatoria anual de subvenciones en materia de voluntariado, al día siguiente hábil de su publicación en el BOCM	-	-	-	100
Porcentaje de Federaciones, Confederaciones o Uniones de Asociaciones inscritas y declaradas de utilidad pública municipal a las que se informa de la convocatoria anual de subvenciones en materia de fomento del asociacionismo y participación ciudadana al día siguiente hábil de su publicación en el BOCM.	100	100	100	100

Compromiso 06.- En los procedimientos de convocatorias públicas de subvenciones, dirigidas al fomento del asociacionismo, se realizarán todas las comunicaciones de forma telemática, como adelanto de las notificaciones que fuera preciso realizar por vía ordinaria, siempre que se disponga de las direcciones electrónicas de las entidades. Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014.

Porcentaje de comunicaciones telemáticas remitidas en el procedimiento de Convocatoria pública de subvenciones en materia de fomento del asociacionismo.	100	100	100	100
Porcentaje de comunicaciones telemáticas remitidas en el procedimiento de Convocatoria pública de subvenciones, en materia de voluntariado. ESTÁNDAR 2014: 100. Indicador eliminado Evaluación 2014.	-	-	-	 40

Compromiso 07.- Poner en conocimiento de las entidades inscritas y declaradas de utilidad pública municipal, vía correo electrónico, la publicación de las convocatorias anuales de subvenciones de Fomento del Asociacionismo correspondientes a sus Distritos, dentro de los tres días hábiles siguientes a su inserción en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid. Estas comunicaciones se realizarán siempre que se cuente con la dirección electrónica de las entidades. Asimismo, la información se pondrá en conocimiento de las Federaciones, Confederaciones o Uniones de Asociaciones inscritas, de las que conste la dirección electrónica, para que difundan la información entre las entidades que las integran.

Porcentaje de entidades ciudadanas de base inscritas y declaradas de utilidad pública municipal a las que se informa de la convocatoria anual de subvenciones de Fomento del Asociacionismo de su Distrito en plazo.	D.N.C.	100	100	100
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------	-----	-----	-----

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
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. ESTÁNDAR 2014: 100	D.N.C.	100	100	 0
Compromiso 08.- Poner en conocimiento de las entidades ciudadanas beneficiarias de subvenciones de concurrencia competitiva, tanto de Fomento del Asociacionismo como de Voluntariado, la información relativa a la resolución de las convocatorias (cuantía de la subvención y proyecto para el que se ha concedido la subvención). La información será publicada en la Web municipal, en un plazo no superior a cinco meses desde las publicaciones de las convocatorias.				
Porcentaje de subvenciones de fomento del asociacionismo concedidas y publicadas en la Web municipal en plazo. ESTÁNDAR 2014: 100	-	-	-	 0
Porcentaje de subvenciones de voluntariado concedidas y publicadas en la Web municipal en plazo. ESTÁNDAR 2014: 100	-	-	-	 0
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. Indicador eliminado Evaluación 2014.	100	100	100	100
Satisfacción media de los usuarios con el servicio de orientación y asesoramiento.	8,41	8,82	8,82	8'79
Compromiso 10.- Proporcionar a las entidades ciudadanas que lo soliciten, un servicio de asesoramiento y orientación para la realización de proyectos de voluntariado en la ciudad de Madrid. Compromiso <u>eliminado</u> Evaluación 2014				
Porcentaje de beneficiarios del servicio que reciben orientación y asesoramiento respecto a los que lo solicitan. Indicador eliminado Evaluación 2014.	-	-	-	100
Compromiso 10.- Adaptar la formación ofertada por la Dirección General de Participación Ciudadana y, dirigida a las entidades ciudadanas, en un 90% a las necesidades planteadas por las mismas, a través de foros de carácter sectorial, u otras vías. Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014.				
Porcentaje de actividades formativas ofertadas que responden a las necesidades detectadas a través del estudio de necesidades formativas elaborado anualmente.	D.N.C.	D.N.C.	100	100
Compromiso 11.- Informar a todas las Entidades inscritas en el Registro de Entidades Ciudadanas del Ayuntamiento, sobre los cursos que se van desarrollar y que pueden participar, con una antelación mínima de quince días antes de cada curso, mediante correo postal y/o electrónico y publicación en la página web www.madridparticipa.es, y también a través de las redes sociales de Twitter y Facebook. Asimismo recordar, telefónicamente a las entidades ciudadanas seleccionadas, el inicio del curso con tres días de antelación. Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014.				
Porcentaje de entidades ciudadanas informadas de las acciones formativas organizadas por el Ayuntamiento de Madrid en plazo.	100	100	100	100
Porcentaje de entidades ciudadanas seleccionadas que reciben el recordatorio en plazo.	D.N.C.	D.N.C.	100	100
Compromiso 12.- Ofertar a lo largo del año, al menos, veinte acciones formativas, con un total de 500 plazas, a las Entidades Ciudadanas inscritas en el Registro Municipal, consiguiendo como mínimo un grado de satisfacción global de 7,75 puntos por el servicio recibido en una escala de 0 a 10 sobre el total de cuestionarios recibidos. Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014.				
Acciones formativas impartidas a las entidades ciudadanas. Indicador eliminado Evaluación 2014	19	23	17	5

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Acciones formativas ofertadas a las Entidades Ciudadanas. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Plazas ofertadas para la formación de Entidades Ciudadanas.	660	760	580	150
Satisfacción media de las entidades asistentes con las acciones formativas realizadas.	7,59	8,14	8,23	8'27

Compromiso 13.- Ofertar, al menos, 500 plazas anuales para la formación de Entidades Ciudadanas inscritas en el Registro Municipal. Compromiso eliminado Evaluación 2014.

Plazas ofertadas por el Ayuntamiento de Madrid para la formación de Entidades Ciudadanas. Este indicador pasa al compromiso anterior tras la Evaluación 2014.	660	760	580	D.N.C.
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----	-----	-----	--------

Compromiso 13.- 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.	0	0	0	1
------------------------------------------------------------------	---	---	---	---

Compromiso 14.- Proporcionar para todas las entidades sociales para proyectos de voluntariado, previamente validados, un total de al menos 500 voluntarios, en el año.

Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014.

Porcentaje de voluntarios proporcionados respecto al número de voluntarios solicitados por las entidades ciudadanas. Indicador eliminado Evaluación 2014	-	-	-	119
Voluntarios totales proporcionados para todas las entidades sociales. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-

Compromiso 17.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados por la Dirección General de Participación Ciudadana y Voluntariado, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. Contestar el 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 30 días hábiles desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 2 meses; aumentando, con respecto al año anterior, las contestadas en 15 días hábiles o menos desde su presentación.

Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas en relación a los servicios de Fomento del Asociacionismo.	26	3	53	44
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de Fomento del Asociacionismo contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	92,31	100	74'42	74'42
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de Fomento del Asociacionismo contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación.	-	100	80	93'02
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de Fomento del Asociacionismo.	-	2	23	14
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 2 meses. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)

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

Fecha Aprobación: 24 de mayo de 2007

Fecha Evaluación 2014: 31 de marzo de 2015

Certificación AENOR: 23 de diciembre de 2014



En el ámbito de **Línea Madrid**, marca que identifica la atención al ciudadano del Ayuntamiento de Madrid, el canal presencial de atención al ciudadano lo constituyen las Oficinas de Atención al Ciudadano (en adelante OACs) que ofrecen a los ciudadanos un amplio abanico de **servicios**, entre ellos: ■ suministrar información general, información personalizada e información urbanística, ■ orientar y ayudar en la cumplimentación de los impresos, informando sobre la documentación

que deben adjuntar ■ registro de documentación ■ facilitar la firma electrónica, ■ recibir sugerencias y reclamaciones ■ concertar cita previa ■ tarjeta madridmayor.es: expedición ■ Carpeta del Ciudadano ■ Áreas de Prioridad residencial: autorizaciones ■ y gestiones y trámites municipales, en materias diversas tales como Padrón de Habitantes, Censo electoral, impuestos y tasas municipales, recaudación ejecutiva, multas, centros abiertos, estacionamiento regulado SER,....

Con carácter anual se realiza un estudio para medir el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios recibidos en las OACs; dicho estudio sirve asimismo para evaluar el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Compromisos 2014	15	
Indicadores	Totales	22
	Cumplidos	22
Grado de cumplimiento (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	100%	
Áreas de mejora implantadas	4	

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

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Compromiso 01.- Las Oficinas de Atención al Ciudadano se comprometen a prestar un servicio global de calidad, logrando que más del 80 % de los usuarios estén satisfechos con el servicio recibido y que la valoración de los usuarios con las Oficinas de Atención al Ciudadano, sea igual o superior a 7,50 puntos, en una escala de 0 a 10. Con carácter anual se realizará un estudio para medir el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios recibidos en las Oficinas de Atención al Ciudadano; dicho estudio servirá asimismo para evaluar el cumplimiento de los compromisos adquiridos.				
Satisfacción de los usuarios con las OACs de Línea Madrid.	8,99	8,74	8,81	8'72
Porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio recibido.	-	-	88,1	87'20
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.				

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Satisfacción de los usuarios con los parámetros de confort, orden y limpieza.	8,87	8,62	8,72	8'90
Compromiso 03.- Todas las Oficinas contarán con un sistema de gestión de espera que permita el direccionamiento de los ciudadanos de forma racional, eficaz y ordenada. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10 deberá ser superior a 7,5 puntos.				
Satisfacción de los usuarios con el sistema de gestión del tiempo de espera.	8,60	8,47	8,47	8'7
Compromiso 04.- En todas las Oficinas de Línea Madrid se contará con un personal altamente cualificado y profesional. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos.				
Satisfacción de los usuarios con la cualificación y profesionalidad.	8,86	8,79	8,90	9'26
Compromiso 05.- En las Oficinas de Atención al Ciudadano se impartirá un tiempo medio de formación a todo su personal, de al menos, 30 horas anuales. Si el ciudadano considera que el servicio no es correcto, y presenta una reclamación, se valorará si la incidencia fue debida a una deficiencia en la formación de la persona que le atendió y si es el caso, ésta recibirá dentro de los doce meses siguientes una formación específica sobre la materia pertinente. Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014.				
Horas de formación del personal de las OACs Línea Madrid.	80,18	127,9	79,6	42'4
Porcentaje de personas que han recibido formación específica tras una reclamación. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
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 8'5 puntos.				
Satisfacción de los usuarios con la amabilidad y trato.	8,97	8,86	9,02	9'26
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 8'5 puntos.				
Satisfacción de los usuarios con la capacidad de diálogo y comunicación.	8,86	8,77	8,85	9'21
Compromiso 08.- Las Oficinas de Atención al Ciudadano prestarán su servicio a los ciudadanos en un horario continuado de mañana y tarde (de 8'30 a 17 horas) de lunes a jueves (viernes y mes de agosto de 8'30 a 14 horas). En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 7,5 puntos.				
Satisfacción de los usuarios con el horario de atención al público.	8,76	8,56	8,76	8'66
Compromiso 09.- En las Oficinas de Atención al Ciudadano se prestará una atención individualizada y personalizada, ofreciendo atención en inglés, francés y lenguaje de signos española en todas las Oficinas, así como en chino mandarín, rumano y árabe en los Distritos donde fuese necesario, y al menos, en el 50 % de ellas. Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014.				
Porcentaje de OACs Línea Madrid que atienden en inglés, francés y lenguaje de signos.	100	100	100	100
Porcentaje de OACs Línea Madrid que atienden en otros idiomas.	52,17	52,17	52,17	52'17
Compromiso 10.- En las Oficinas de Atención al Ciudadano se atenderá a más del 75% de los ciudadanos en un tiempo máximo de espera de 10 minutos. Y en ningún caso el tiempo de espera superará los 45 minutos. En caso de superarse, el ciudadano podrá presentar una Reclamación por tiempo de espera que será respondida informándole sobre las causas concretas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como sobre las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción medio, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos.				

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014.				
Porcentaje de ciudadanos atendidos en 10 minutos o menos en las OACs	90,39	88,7	81,96	76'22
Satisfacción de los usuarios con el tiempo de espera en ser atendidos.	8,77	8,57	8,57	8'43
Porcentaje de personas atendidas en 45 minutos o menos. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Reclamaciones tramitadas por tiempo de espera. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 11.- El personal de las Oficinas dedicará el tiempo necesario para resolver la gestión requerida y buscará la resolución adecuada y satisfactoria a la demanda. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción medio, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos.				
Satisfacción de los usuarios con el tiempo total empleado en realizar la gestión.	8,82	8,60	8,63	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 8 puntos.				
Satisfacción de los usuarios con el resultado final de la gestión.	9,09	8,75	8,81	9'01
Satisfacción de los usuarios con la claridad y eficacia de la información facilitada en las OACs de Línea Madrid.	8,79	8,64	8,66	9'04
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 8 puntos.				
Satisfacción de los usuarios con la confianza y seguridad transmitida en la información facilitada por las OACs Línea Madrid.	8,88	8,81	8,88	9'2
Compromiso 14.- En las Oficinas de Atención al Ciudadano, se consumirá todo el 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. Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014.				
Porcentaje de papel reciclado consumido por la empresa externa.	-	100	100	100
Compromiso 15.- Se reciben y tramitan las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios que se prestan, se contestan de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se ponen en marcha acciones de mejora del servicio. Se contestarán el 85% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 30 días hábiles desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses; aumentando, con respecto al año anterior, las contestadas en 15 días hábiles o menos desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados por las OACs Línea Madrid.	372	544	753	645
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por las OACs Línea Madrid contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación.	-	88,22	91'49	98'33
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados contestadas en 15 días o menos.	-	74,92	75	89'13
Tiempo de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por las OACs Línea Madrid.	-	15	11	7

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)

Carta de Servicios del Portal Web Municipal Línea Madrid

Fecha Aprobación: 9 de septiembre de 2010
 Fecha Evaluación 2014: 23 de marzo de 2015
 Certificación AENOR: 23 de diciembre de 2014



El Ayuntamiento de Madrid presta su servicio de atención telemática a través de Internet en el Portal Web Municipal www.madrid.es, ofreciendo a la ciudadanía información general y permitiendo la realización de gestiones y trámites municipales de una manera ágil y cómoda y sin necesidad de desplazamiento.

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

Compromisos 2014	6	
Indicadores	Totales	10
	Cumplidos	8
Grado de cumplimiento (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	80%	
Áreas de mejora implantadas	3	

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

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Compromiso 01.- Ofrecer un servicio eficaz y de calidad, de manera que se alcance un porcentaje de ciudadanos satisfechos o muy satisfechos con el servicio igual o superior al 75%.				
Satisfacción de los usuarios con el Portal Web Municipal. ESTÁNDAR 2014: 72	79,80	70,30	72,70	● 68'3
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 75% de los ciudadanos valoren satisfactoriamente la utilidad del mismo.				

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Utilidad del servicio ofrecido por el Portal Web Municipal. ESTÁNDAR 2014: 75 .	82,50	71,80	77,90	 73'3

Compromiso 03.- Ofrecer una información actualizada del Ayuntamiento, de los servicios municipales y de la ciudad de Madrid, de forma que la satisfacción de los usuarios con la actualización de la información sea igual o superior a 6, en una escala de 0 a 10 y el ratio de sugerencias y reclamaciones relativas a la actualización de los contenidos, recibidas por cada 500 contenidos sea igual o inferior a 0,8.

Porcentaje de sugerencias y reclamaciones recibidas por el Portal Web Municipal relativas a la actualización de los contenidos.	0,41	0,22	0,19	0'20
Satisfacción de los usuarios con la actualización de la información del Portal Web Municipal	-	-	6,62	6'43

Compromiso 04.- Contar con las medidas necesarias para que la información pueda ser accesible a todos los ciudadanos, con independencia de las limitaciones debidas a discapacidad, edad avanzada u otras causas, de acuerdo con los criterios de accesibilidad generalmente reconocidos.

Accesibilidad a los contenidos del Portal Web Municipal según criterios del Consorcio de la World Wide Web (W3C).	100	100	100	100
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----	-----	-----	-----

Compromiso 05.- Contar con la información disponible para sus usuarios/as en todo momento, garantizando un nivel de disponibilidad del servicio del 95%.

Nivel de disponibilidad del Portal Web Municipal.	99,22	99,28	99,33	99'68
---------------------------------------------------	-------	-------	-------	-------

Compromiso 06.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía, relativas a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. Contestar el 75% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 30 días hábiles desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses; aumentando, con respecto al año anterior, las contestadas en 15 días hábiles o menos desde su presentación.

Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Portal Web Municipal.	271	254	217	277
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Portal Web Municipal contestadas en un plazo menor o igual a 30 días.	-	80,65	81'48	84'94
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Portal Web Municipal contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	87,19	62,10	53'70	69'04
Tiempo de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Portal Web Municipal.	-	20	17	17
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)

Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones



Fecha Aprobación: 16 de mayo de 2012
Fecha Evaluación 2014: 19 de mayo de 2015

El Sistema de **Sugerencias y Reclamaciones** representa un mecanismo indispensable tanto de participación ciudadana como de valoración del nivel de satisfacción de los usuarios con los diferentes servicios prestados por el Ayuntamiento, a la vez que permite detectar problemas y dificultades que exigen introducir mejoras en su prestación.

A través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid la ciudadanía podrá hacer llegar sus sugerencias, reclamaciones, quejas, felicitaciones y cualquier otra opinión sobre los servicios prestados por el Ayuntamiento.

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

Compromisos 2014		8
Indicadores	Totales	22
	Cumplidos	19
Grado de cumplimiento (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		86'36%
Áreas de mejora implantadas		2

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

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Compromiso 01.- Ofrecer un servicio eficaz que facilite a la ciudadanía el ejercicio del derecho a presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, de manera que al menos el 60% de los usuarios encuestados lo consideren útil o muy útil, lo recomienden y lo valoren mejora o igual que otros sistemas. Por lo menos una vez al año se realizará un estudio para conocer la opinión de los usuarios sobre los servicios recibidos.				
Estudios de opinión realizados sobre el servicio de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones del Ayuntamiento de Madrid.	-	1	1	1

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Porcentaje de usuarios que recomendarían el servicio de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones del Ayuntamiento de Madrid.	-	60,60	64,20	65
Porcentaje de usuarios que consideran el servicio de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones del Ayuntamiento de Madrid útil o muy útil.	-	57,30	62	61
Porcentaje de usuarios que consideran que el servicio recibido en el Ayuntamiento de Madrid es "mejor" o "igual" que el recibido en otros servicios de sugerencias y reclamaciones.	-	23,80	73,80	73'6
Porcentaje de usuarios del servicio de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones que manifiesten su fidelidad con el servicio.	-	70,20	72,60	74'2

Compromiso 02.- Ofrecer a los ciudadanos distintos canales sencillos y accesibles para la presentación de sus sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, de manera que al menos el 80% de los usuarios encuestados consideran fácil o muy fácil presentarlas. A través de Internet y del Teléfono 010 la presentación de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones podrá realizarse las 24 horas del día, todos los días del año, logrando que la mayoría de los ciudadanos puedan utilizarlo siempre que lo necesiten. En todos los centros del Ayuntamiento de Madrid con atención directa al público se dispondrá de carteles informativos sobre los distintos canales puestos a disposición de los ciudadanos para la presentación de sus sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

Porcentaje de centros con atención directa al público que disponen de carteles informativos sobre los canales de presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	-	.	90	D.N.C.
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por cada uno de los canales disponibles. (Web)	-	61,70	58	57'13
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por cada uno de los canales disponibles. (Teléfono 010)	-	22,72	22	28'32
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por cada uno de los canales disponibles. (OACs)	-	10,61	13	8'22
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por cada uno de los canales disponibles. (Registros)	-	4,91	6,79	6'33
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por cada uno de los canales disponibles. (Correo postal)	-	0,06	0,21	
Valoración en una escala de 0 a 10 de la sencillez del procedimiento establecido para presentar una sugerencia, reclamación o felicitación.	-	11,60	6,71	6'79

Compromiso 03.- Enviar al reclamante un correo electrónico confirmándole la recepción de su sugerencia, reclamación o felicitación, de forma inmediata si se presentan a través de Internet o del Teléfono 010; y en el plazo de las 72 horas siguientes a su presentación y siempre que se disponga de una dirección de correo electrónico, si se presentan de forma presencial. Con este correo electrónico se informa al interesado/a del número de la sugerencia, reclamación o felicitación que ha formulado y del inicio de las gestiones pertinentes.

Porcentaje de usuarios que reciben en menos de 72 horas el correo electrónico). Indicador eliminado Evaluación 2014	-	100	100	100
Porcentaje de usuarios que han presentación presencialmente las syr que reciben el correo electrónico en menos de 48 horas. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Tiempo medio de envío del total de los correos electrónicos de confirmación de la recepción de la sugerencia, reclamación o felicitación.	-	18	11,52	5'30

Compromiso 04.- Contestar el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 35 días hábiles desde su presentación y en ningún caso en un plazo superior a tres meses. El tiempo medio de contestación será de 35 días hábiles. El Ayuntamiento adoptará las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas en un plazo máximo de 15 días hábiles desde su presentación.

Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014.

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestado en un plazo máximo de 15 días hábiles.	-	46,77	51,43	34'17
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo máximo de 35 días hábiles.	-	63,66	69,94	61'39
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	-	49,11	31,93	34'50
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestado en un plazo máximo de 3 meses hábiles. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

Compromiso 05.- Contestar de forma individualizada y personalizada, dando respuesta a todas las cuestiones objeto de la reclamación o sugerencia. El lenguaje empleado en las contestaciones será claro y comprensible para el reclamante, sin que ello suponga menoscabo de su calidad técnica. Los usuarios encuestados valorarán la claridad y personalización de la respuesta con una puntuación media de 6 puntos o más (en una escala de 0 a 10).

Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014

Valoración dada por los usuarios a la claridad de la respuesta, utilizando un vocabulario comprensible. ESTÁNDAR 2014:6	-	-	-	 5'48
Valoración dada por los usuarios a la personalización de la respuesta recibida. ESTÁNDAR 2014:6	-	-	-	 4'69

Compromiso 06.- Los contribuyentes que contacten con la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones y de Atención al Contribuyente recibirán un trato amable y una atención y asesoramiento personalizado e individualizada, de tal manera que los usuarios encuestados de una valoración media de 7 puntos o más (en una escala de 0 a 10) al trato y atención recibidos.

Valoración de los usuarios al trato y atención recibidos en la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones y Atención al Contribuyente	-	-	-	7'69
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	------

Compromiso 07.- 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.

Mejoras implantadas como consecuencia del análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas, por las unidades. Indicador eliminado Evaluación 2014.	-	D.N.C.	24	 38
Unidades gestoras que han implantado mejoras como consecuencia del análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Porcentaje de unidades que realizan informes anuales de análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas.	-	D.N.C.	61,40	100

Compromiso 08.- Publicar en la Web municipal en un plazo inferior a 15 días hábiles desde su presentación al órgano correspondiente, los informes que sobre las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas de la ciudadanía deben emitirse.

Plazo de publicación de los Informes de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones.	-	10	10	8
--------------------------------------------------------------------------------------	---	----	----	---

Compromiso 09.- Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación al servicio de sugerencias y reclamaciones, contestando de forma adecuada, conforme a los compromisos anteriores; el 80% en un plazo inferior o igual a los 15 días hábiles y el 100% en el plazo de 30 días, con un tiempo medio de contestación de 10 días. A partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio.

Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas en relación al Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid.	-	27	27	62
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas en relación al Sistema de sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid contestado en 15 días hábiles o menos.	-	63,64	83'33	83,87

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas en relación al Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid contestado en 30 días hábiles o menos.	-	84,85	91'67	98'39
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas en relación al Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid	-	18	11	8
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)

Carta de Servicios de Cita Previa

Fecha Aprobación: 29 de mayo de 2014

Fecha Evaluación 2014: 31 de mayo de 2015



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

Desde su lanzamiento, se han ido incorporando al Servicio de Cita Previa de Línea Madrid diversos órganos directivos y organismos municipales, incluyendo en particular al Organismo Autónomo Agencia Tributaria Madrid, la Dirección General de Sostenibilidad, el Organismo Autónomo Madrid Salud, el Organismo Autónomo Agencia de Actividades, Organismo Autónomo de la Agencia para el Empleo, la Dirección General de Comercio y Desarrollo Económico "Madrid Emprende" y la Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación, y de otras Administraciones Públicas como la Dirección General del Catastro del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. Asimismo, se han ido incluyendo mejoras tales como la posibilidad de concertación de citas a través de teléfonos móviles inteligentes, la remisión a los ciudadanos de mensajes de confirmación de cita por correo.

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

Compromisos 2014		9
Indicadores	Totales	12
	Cumplidos	12

Grado de cumplimiento (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	100
Áreas de mejora implantadas	3

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

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Compromiso 01.- El Servicio de Cita Previa se compromete a prestar un servicio de calidad, logrando que el grado de satisfacción de los ciudadanos con la gestión global del Servicio de Cita Previa cumpla con sus expectativas y necesidades y sea de 7 en una escala de 0 a 10.				
Satisfacción de los ciudadanos con la gestión global	-	-	-	8'18
Compromiso 02.- El Servicio de Cita Previa estará disponible para los ciudadanos, por el canal telefónico y por la web, las 24 horas del día, todos los días del año, facilitando la concertación de la cita a los ciudadanos, de forma que el grado de satisfacción media de los ciudadanos con la utilidad del servicio sea igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10.				
Satisfacción de los usuarios con la utilidad del servicio ofertado por el canal telefónico y por la web.	-	-	-	8'13
Compromiso 03.- La información facilitada para realizar la gestión requerida a través del Servicio de Cita Previa será clara y coherente, de forma que la satisfacción de los ciudadanos con la información facilitada sobre la gestión para la que conciertan la cita, sea de 7 en una escala de 0 a 10.				
Satisfacción de los ciudadanos con la información que se les ha facilitado sobre la gestión para la que conciertan la cita.	-	-	-	8'36
Compromiso 04.- El tiempo medio de demora entre la concertación y la atención de la cita, deberá ser igual o inferior a 10 días naturales, en al menos el 70% de los casos.				
Porcentaje de citas con menos de 10 días naturales entre las fechas de concertación y atención de la cita.	-	-	-	75
Compromiso 05.- Los usuarios que soliciten cita previa serán atendidos en el servicio solicitado, en un tiempo medio de espera igual o inferior a 10 minutos.				
Tiempo medio de espera para ser atendido en el servicio solicitado a través de cita previa.	-	-	-	3'38
Compromiso 06.- El ciudadano tendrá citas disponibles para la gestión elegida en los siguientes 10 días naturales desde la concertación de la cita en el 65% de los casos.				
Porcentaje de días disponibles de todas las Oficinas que dispongan de Servicio de Cita Previa. (Según apertura estándar de agendas de 10 días naturales)	-	-	-	74
Compromiso 07.- A aquellos ciudadanos que hayan solicitado una cita previa, se les remitirá un SMS o correo electrónico de confirmación de la cita en un 90% de los casos, siempre que hayan facilitado su número de móvil o dirección de correo electrónico.				
Porcentaje de SMS/correos electrónicos de confirmación de citas, remitidos a los ciudadanos que dispongan de móvil o correo electrónico.	-	-	-	100
Compromiso 08.-Línea Madrid se compromete a tener citas disponibles para los dos días siguientes a la petición de cita, en al menos alguna de sus Oficinas de Atención al Ciudadano, para las gestiones que se realicen en dichas oficinas.				
Citas disponibles en los dos días siguientes a la petición de cita en al menos alguna de las Oficinas de Atención del Ciudadano.	-	-	-	100

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Compromiso 09.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios de Clases y Escuelas Deportivas, se contestaran de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del servicio. Se contestarán el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo inferior a 30 días desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será igual o inferior a 30 días desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Servicio de Cita Previa.	-	-	-	99
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Servicio de Cita Previa contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	-	-	-	92,90%
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Servicio de Cita Previa contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación	-	-	-	99%
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Servicio de Cita Previa	-	-	-	8
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)

Carta de Servicios de Registro

Fecha de aprobación: 29 de mayo de 2014
 Fecha Evaluación 2014: 27 de marzo de 2015



El Registro General del Ayuntamiento de Madrid es un órgano administrativo único que se entiende sin perjuicio de su organización desconcentrada y su adaptación a las características de la organización de los servicios municipales. Asimismo, se configura también como un **Sistema Único** en el que se integran las oficinas de registro de las Áreas, Distritos u Organismos Públicos.

En este sentido, el Ayuntamiento de Madrid cuenta actualmente con **47 oficinas de registro**, distribuidas geográficamente por toda la ciudad, en las que los ciudadanos pueden realizar la presentación de escritos de manera presencial, dirigidos tanto al propio Ayuntamiento como a otras Administraciones Públicas.

Los servicios que presta el Ayuntamiento en el marco de la Cita Previa son: ■ información de registro; ■ registro de entrada (recepción de documentos con número de anotación de entrada); y ■ consulta de anotaciones registrales.

Compromisos 2014		9
Indicadores	Totales	11
	Cumplidos	10

Grado de cumplimiento (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	90'90
Áreas de mejora implantadas	3

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

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Compromiso 01.- Se digitalizarán como mínimo el 50% de las solicitudes y documentos presentados en las oficinas de registro del Ayuntamiento de Madrid. Esto hace referencia sólo al canal presencial, no incluyendo los datos del canal electrónico (entra ya digitalizado), ni a las entradas digitalizadas procedentes de otras administraciones, ni a la documentación que entra por correo postal. Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014.				
Porcentaje de solicitudes digitalizadas en el canal presencial. ESTÁNDAR 2014: 50	-	-	-	 43'42
Compromiso 02.- La documentación presentada en el registro presencial se asignará al órgano competente para su tramitación en un plazo medio de 4 días hábiles y nunca más de 3 meses. Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014.				
Plazo medio de asignación de solicitudes a la dependencia competente en registro presencial	-	-	-	1'5
Porcentaje de solicitudes asignadas al órgano competente en plazo menor o igual a 3 meses. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 03.- El personal de las oficinas de registro prestará su servicio dispensando un trato amable y cortés, de manera que la satisfacción media de los usuarios sea igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10.				
Satisfacción media de los usuarios de las oficinas de registro con la amabilidad y trato del personal	-	-	-	8'90
Compromiso 04.- En las oficinas de registro se atenderá a los usuarios de forma ágil y adecuada a la gestión realizada, de manera que la satisfacción media de los usuarios con el tiempo de espera y el tiempo de atención sea igual o superior a 6 en una escala de 0 a 10.				
Satisfacción media de los usuarios de las oficinas de registro con el tiempo de espera para hacer la gestión.	-	-	-	7'93
Satisfacción media de los usuarios de las oficinas de registro con el tiempo empleado en hacer la gestión	-	-	-	8'70
Compromiso 05.- En todas las Oficinas de Registro se contará con un personal altamente cualificado y profesional. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 7 puntos. Compromiso nuevo Evaluación 2014				
Satisfacción de los usuarios con la cualificación y profesionalidad. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Compromiso 06.- Las Oficinas de Registro del Ayuntamiento de Madrid se comprometen a prestar un servicio global de calidad, logrando que los usuarios estén satisfechos con el servicio recibido. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser igual o superior a 6 puntos. Compromiso nuevo Evaluación 2014				
Satisfacción general con el servicio de registro. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Compromiso 07.- Se garantizará la disponibilidad de todos los trámites que ofrece el registro electrónico en formato electrónico. Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014.				
Porcentaje de disponibilidad de los trámites ofrecidos por el registro electrónico.	-	-	-	100

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Compromiso 08.- Se garantizará un nivel de (disponibilidad) del servicio de registro electrónico del 95%.				
Disponibilidad del registro electrónico.	-	-	-	99'68
Compromiso 09.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios de registro prestados, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del servicio. Se contestará el 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo menor o igual a 30 días hábiles desde su presentación y en ningún caso, en un plazo superior a 2 meses, aumentando con respecto al año anterior, las contestadas en 15 días hábiles o menos desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de registro.	-	-	-	51
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de registro contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	-	-	-	Dato no disponible
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de registro contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación	-	-	-	Dato no disponible
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de registro.	-	-	-	8
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)
[VOLVER AREAS DE ACCIÓN](#)

■ Salud

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

Desde esta perspectiva, Madrid Salud 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**; 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**; y en 2014 la **Carta de Servicios de Prevención y Control de Plagas en la Ciudad de Madrid**.

El 28 de agosto de 2014, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid aprueba el *Acuerdo por el que se modifica la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones y se derogan las Cartas de Servicios de la Oficina del Defensor del Contribuyente y del Organismo Autónomo Madrid Salud*. La principal modificación introducida en dicha Carta de Servicios consiste en la integración en la misma de lo contenido en otras dos Cartas referidas a la misma materia, las Cartas de Servicios de la Oficina del Defensor del Contribuyente y de las Sugerencias y Reclamaciones del Organismo Autónomo Madrid Salud, aprobadas respectivamente el 18 de mayo y el 1 de junio de 2006 y que son derogadas.



Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud

Fecha Aprobación: 1 de junio de 2006
 Fecha Evaluación 2013: 7 de mayo 2014

El 28 de **agosto de 2014** se integra en la Carta del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, quedando derogada, por Acuerdo de la Junta de Gobierno.

Carta de Servicios del Instituto de Adicciones

Fecha Aprobación: 8 de febrero de 2007

Fecha Evaluación 2014: 17 de marzo de 2015

Certificación AENOR: 23 de diciembre de 2014



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

- orientación para la prevención del consumo de alcohol y otras drogas (PAD);
- 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).

Compromisos 2014		6
Indicadores	Totales	15
	Cumplidos	13
Grado de cumplimiento (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		86,66%
Áreas de mejora implantadas		9

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

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Compromiso 01.- Los servicios del Instituto de Adicciones se prestarán, en horario de mañana y tarde, en instalaciones con un tamaño, señalización exterior e interior, orden, limpieza, confort y equipamiento que garanticen la intimidad y confidencialidad en la atención. La puntuación media otorgada por los usuarios de los CAD en la encuesta de satisfacción será superior a 7 puntos sobre un total de 10. El compromiso afecta a todos los centros del Instituto de Adicciones. Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014.				
Satisfacción de los usuarios de los CADs con la limpieza de las instalaciones	7,20	7,20	7,80	7'80
Satisfacción de los usuarios de los CADs con la comodidad de las instalaciones.	7	7	7,60	7'60
Satisfacción de los usuarios de los CADs con las condiciones de confidencialidad facilitada por las instalaciones.	7,20	7,20	8	8

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
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 CAD, 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 30.				
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. ESTÁNDAR 2014: 30 <i>Durante 2014 un grupo de profesionales del IA han participado en procesos de consolidación, estando menos disponibles para realizar otras actividades formativas.</i>	52,86	38,60	33,24	 29'11
Satisfacción de los usuarios de los CADs con la agilidad para atender y resolver problemas del personal de recepción.	6,80	6,80	7,40	7'40
Satisfacción de los usuarios de los CADs con los conocimientos de los profesionales y con la capacidad para ayudarles en su proceso de recuperación.	-	-	7,40	D.N.C.
(Enfermeros)	-	-	7,40	7'40
(Médicos)	-	-	7,40	7'40
(Psicólogos)	-	-	7,40	7'40
(Terapeutas ocupacionales)	-	-	7,40	7'40
(Trabajador social)	-	-	7,20	7'20
Satisfacción de los usuarios de los CADs por el trato recibido por parte del personal.	7,40	7,40	7,60	7'60
Compromiso 03.- En los CAD la puesta en marcha del programa terapéutico se realizará en función del análisis de necesidades previo y los recursos disponibles en cada momento, garantizando que al menos el 80% de los usuarios serán atendidos por un profesional en un plazo máximo de 15 días naturales desde la acogida inicial y que el restante 20% será atendido en un plazo nunca superior a 30 días naturales. Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014.				
Porcentaje de las solicitudes atendidas en un plazo máximo de 15 días, sobre las recibidas en cada centro o servicio de los CADs.	94,36	98,06	98,41	88'60
Porcentaje de solicitudes atendidas en un plazo máximo de 30 días naturales, sobre las recibidas en cada centro o servicio. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Tiempo medio de espera del usuario/-a por servicio prestado tras la acogida en los CADs.	6,05	5,25	4,61	6'44
Compromiso 04.- Se garantizará la continuidad de los programas terapéuticos así como la atención integral de los pacientes, mediante la dotación y cobertura de una plantilla 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. Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014.				
Porcentaje de plantilla cubierta sobre la plantilla aprobada para los CADs. ESTÁNDAR 2014: 95	96,20	96,20	89,07	 88'52
Compromiso 05.- Desde los CAD se prestará un servicio global de calidad, logrando que al menos un 85% de los usuarios estén satisfechos con el servicio recibido (consideran la atención como buena, muy buena o excelente) y que el porcentaje de los nada satisfechos (consideran la atención como mala o muy mala) no supere el 5%. Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014.				
Porcentaje de usuarios satisfechos globalmente con la calidad de los servicios recibidos en los CADs.	93,80	93,80	94,50	94'5

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Porcentaje de usuarios nada satisfechos (consideran la atención como mala o muy mala). Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 06.- En el PAD la puesta en marcha de la intervención demandada en cada caso, se realizará en función del análisis de necesidades previo y los recursos disponibles en cada momento, garantizando que al menos el 80% de los usuarios sean atendidos por un profesional en un plazo máximo de 10 días naturales desde la acogida inicial y que el restante 20% sea atendido en un plazo nunca superior a 15 días naturales. Compromiso nuevo Evaluación 2014				
Porcentaje de usuarios del PAD que son atendidos en un plazo máximo de 10 días naturales. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Porcentaje de usuarios del PAD que son atendidos en un plazo máximo de 15 días naturales. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Compromiso 07.- El Centro de Atención Sociosanitaria Básica, dirigido a pacientes drogodependientes en riesgo de exclusión social, prestará atención por parte de profesionales cualificados, garantizando que al menos el 95% de los usuarios sean atendidos en las primeras 24 horas desde la acogida inicial y que el restante 5% sea atendido en un plazo nunca superior a 48 horas. Compromiso nuevo Evaluación 2014.				
. Porcentaje de usuarios que acuden al CAB y son atendidos en las primeras 24 horas. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Porcentaje de usuarios que acuden al CAB y son atendidos en un plazo máximo de 48 horas. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 08.-La Unidad Móvil Madroño (dispositivo móvil de tratamiento dirigido a la reducción de daño en los drogodependientes en situación de exclusión social), prestara atención por parte de profesionales cualificados, garantizando que al menos el 95% de los usuarios sean atendidos en las primeras 24 horas desde la acogida inicial y que el restante 5% sea atendido en un plazo nunca superior a 48 horas. Compromiso nuevo Evaluación 2014.				
Porcentaje de usuarios que acuden a la Unidad móvil Madroño y son atendidos en las primeras 24 horas. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Porcentaje de usuarios que acuden a la Unidad móvil Madroño y son atendidos en un plazo máximo de 48 horas. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 09.- El Servicio ISTMO (Servicio de atención a dirigido a drogodependientes extranjeros) prestará atención por parte de profesionales cualificados, garantizando que al menos el 95% de los usuarios sean atendidos en un plazo máximo de 7 días naturales desde la acogida inicial y que el restante 5% sea atendido en un plazo nunca superior a 15 días naturales. Compromiso nuevo Evaluación 2014.				
. Porcentaje de usuarios que acuden al Servicio Istmo y son atendidos en un plazo máximo de 7 días naturales. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Porcentaje de usuarios que acuden al Servicio Istmo y son atendidos en un plazo máximo de 15 días naturales. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Compromiso 10.- El Servicio de Orientación Laboral (SOL) prestará un servicio global de calidad, logrando que al menos un 75% de los usuarios estén satisfechos con el servicio recibido (consideran la atención como buena, muy buena o excelente) y que el porcentaje de los nada satisfechos (consideran la atención como mala o muy mala) no supere el 5%. Compromiso nuevo Evaluación 2014.				
Porcentaje de usuarios del SOL que consideran la atención como buena, muy buena o excelente. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Porcentaje de usuarios del SOL que consideran la atención como mala o muy mala. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Compromiso 11.- El Servicio de Orientación Laboral (SOL) garantizará que al menos el 95% de los usuarios inicien su itinerario personalizado de inserción en un plazo máximo de 7 días naturales desde la fecha de la demanda y que el 5 % restante comience dicho itinerario en un plazo nunca superior a 15 días. Compromiso nuevo Evaluación 2014.				

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Porcentaje de usuarios que acuden al Servicio SOL e inician su itinerario personalizado de inserción en un plazo máximo de 7 días naturales desde la fecha de la demanda. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Porcentaje de usuarios que acuden al Servicio SOL e inician su itinerario personalizado de intervención en un plazo máximo de 15 días naturales desde la fecha de la demanda. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-

Compromiso 12.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. En Madrid Salud el 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo menor o inferior a 15 días desde su presentación. El 95% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en plazo menor o igual a 30 días. En ningún caso el plazo de contestación podrá ser superior a 3 meses. El tiempo medio de contestación será de 10 días desde su presentación.

Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados por el Instituto de Adicciones.	29	199	24	32
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo inferior a 30 días desde su presentación.	-	93,91	70,83	100
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en 15 días o menos.	-	63,45	70,83	96'77
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	-	14	10	7
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)

Carta de Servicios de Salud Pública en materia de Protección Animal

Fecha Aprobación: 30 de abril de 2009

Fecha Evaluación 2014: 15 de abril de 2015

Certificación AENOR: 23 de diciembre de 2014



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

Concedor de la importancia de la calidad en estos servicios, el Ayuntamiento aprueba la presente **Carta de Servicios** en la que se incluyen los siguientes **servicios**: ■ recogida y atención de animales en situación de desamparo o de dueño/-a desconocido/-a., ■ entrega en adopción de animales sin dueño/-a, ■ devolución de animales identificados al propietario/-a, ■ control sanitario y registro de animales agresores y/o potencialmente peligrosos, ■ vigilancia y control de enfermedades transmisibles por animales, ■ educación y sensibilización de la población sobre salud pública y protección de los animales, ■ información y asesoramiento en materias relacionadas con los animales.

Compromisos 2014		7
Indicadores	Totales	12
	Cumplidos	12
Grado de cumplimiento (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		100%
Áreas de mejora implantadas		3

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

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
<p>Compromiso 01.- La información relativa a los servicios de Salud Pública en materia de Protección Animal se mantendrá actualizada en la totalidad de los canales previstos por el Ayuntamiento de Madrid, alcanzándose una satisfacción de los usuarios, en relación a la información recibida, mayor o igual a 8, en una escala de 0 a 10, en un porcentaje igual o superior al 63%. En aquellos casos en los que la puntuación obtenida sea menor de 5, se contactará con el usuario para conocer el motivo de la puntuación, identificar el problema, y proceder a su subsanación. Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014.</p>				
Satisfacción de los usuarios/as con la información recibida en materia de protección animal.	D.N.C.	57,80	66,90	65'5
Porcentaje de usuarios/as insatisfechos con la información recibida en los distintos canales de que dispone el Ayuntamiento de Madrid. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
<p>Compromiso 02.- Las instalaciones del Centro de Protección Animal se mantendrán en unas condiciones de limpieza y conservación que garanticen una buena calidad en la atención a los/-as usuarios/-as, alcanzándose en estos un nivel de satisfacción mayor o igual a 8, en una escala de 0 a 10, en un porcentaje igual o superior al 80%. En aquellos casos en los que la puntuación obtenida sea menor de 5, se contactará con el usuario para conocer el motivo de la puntuación, identificar el problema, y proceder a su subsanación. Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014.</p>				
Satisfacción de los usuarios/as con la limpieza y conservación del Centro de Protección Animal.	D.N.C.	D.N.C.	81,85	86'6
Porcentaje de usuarios/as insatisfechos con las condiciones de limpieza y conservación de las instalaciones del Centro de Protección Animal Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
<p>Compromiso 03.- En el Centro de Protección Animal se proporcionará una atención adecuada y personalizada, utilizando un lenguaje claro y comprensible, alcanzándose una satisfacción de los usuarios, en relación al trato global recibido, mayor o igual a 8, en una escala de 0 a 10, en un porcentaje igual o superior al 85%. En aquellos casos en los que la puntuación obtenida sea menor de 5, se contactará con el usuario para conocer el motivo de la puntuación, identificar el problema, y proceder a su subsanación. Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014.</p>				
Satisfacción de los usuarios del Centro de Protección Animal con el trato global recibido.	D.N.C.	84,70	85,50	86'3
Porcentaje de usuarios/as insatisfechos con el trato global recibido. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
<p>Compromiso 04.- El Centro de Protección Animal dispondrá de un horario amplio para la atención presencial al público, alcanzándose una satisfacción de los usuarios en relación al mismo, mayor o igual a 7, en una escala de 0 a 10, en un porcentaje igual o superior al 70%. En aquellos casos en los que la puntuación obtenida sea menor de 5, se contactará con el usuario para conocer el motivo de la puntuación, identificar el problema, y proporcionar al interesado la respuesta que proceda. Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014.</p>				
Satisfacción de los usuarios del Centro de Protección Animal con el horario	D.N.C.	70,80	76,50	71'8

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
de atención al público.				
Porcentaje de usuarios/as insatisfechos con el horario de atención al público. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

Compromiso 05.- El Departamento de Servicios Veterinarios dispondrá de un Servicio Veterinario Municipal de Urgencia que prestará atención de forma urgente a aquellos animales heridos, accidentados, abandonados y extraviados que se encuentran en la vía pública, todos los días del año, 24 horas al día, atendiendo al menos el 85% de las peticiones de actuación recibidas, en un tiempo inferior o igual a 2:30 horas, el 95% en un tiempo inferior o igual a 4 horas, y no superándose, en ningún caso, las 7 horas.

Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014

Porcentaje de peticiones de actuación recibidas en el Servicio Veterinario Municipal de Urgencia, que han sido atendidas en un tiempo inferior o igual a 2:30 horas. Este indicador modifica su redacción Evaluación 2014.	D.N.C.	85,50	81	88
Porcentaje de peticiones de actuación recibidas en el Servicio Veterinario Municipal de Urgencia, que han sido atendidas en un tiempo inferior o igual a 4 horas. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Porcentaje de peticiones de actuación recibidas en el Servicio Veterinario Municipal de Urgencia, que han sido atendidas en un tiempo inferior o igual a 7 horas. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Peticiones de actuación recibidas en el Servicio Veterinario Municipal de Urgencia. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Peticiones de actuación recibidas en el Servicio Veterinario Municipal de Urgencia, que han sido atendidas en un tiempo superior a 7 horas. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

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 con la mayor celeridad posible. En el 95% de los animales ingresados, se hará en un plazo menor o igual a 24 horas, en el 97% se hará en un plazo menor o igual a 72 horas, y en ningún caso se superarán los 7 días.

Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014

Porcentaje de actuaciones para localizar a propietarios/as de animales identificados en las que el primer intento de comunicación del ingreso a su propietario/a se ha realizado en un plazo máximo de 24 horas. Este indicador modifica su redacción Evaluación 2014	100	89,10	90	98'4
Porcentaje de actuaciones para localizar a propietarios/as de animales identificados en las que el primer intento de comunicación del ingreso a su propietario/a se ha realizado en un plazo máximo de 72 horas. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Porcentaje de actuaciones para localizar a propietarios/as de animales identificados en las que el primer intento de comunicación del ingreso a su propietario/a se ha realizado en el plazo máximo de 7 días. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Actuaciones para localizar a propietarios/as de animales identificados en las que el primer intento de comunicación del ingreso a su propietario/a se ha realizado en un plazo superior a 7 días. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Expedientes de localización de propietarios de animales identificados gestionados. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

Compromiso 07.- Se garantizará que la totalidad de los perros sanos y mayores de tres meses, adoptados en el CPA estén vacunados frente a rabia en el momento de su adopción. Compromiso nuevo Evaluación 2014.

Porcentaje de perros adoptados en el CPA que se encuentran vacunados	-	-	-	-
----------------------------------------------------------------------	---	---	---	---

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
frente a rabia en el momento de la adopción. Indicador nuevo Evaluación 2014.				
Compromiso 08.- En el Centro de Protección Animal se proporcionará una información detallada y completa relativa a pautas a seguir para cuidar al animal que se adopta, alcanzándose una satisfacción por parte de los adoptantes, mayor o igual a 8, en una escala de 0 a 10, en un porcentaje igual o superior al 80%. En aquellos casos en los que la puntuación obtenida sea menor de 5, se contactará con el usuario para conocer el motivo de la puntuación, identificar el problema, y proceder a su subsanación. Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2014.				
Satisfacción de los adoptantes con la información recibida relativa a pautas a seguir en relación con el animal adoptado. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Porcentaje de adoptantes insatisfechos con la información recibida relativa a pautas a seguir en relación con el animal adoptado. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 09.- Las acciones formativas desarrolladas en materia de Salud Pública y Protección Animal, se diseñarán e impartirán de forma específica para cada colectivo, adaptándolas a la edad y nivel de conocimientos, alcanzándose una satisfacción por parte de los docentes y responsables que acompañan a los alumnos durante la visita, mayor o igual a 8, en una escala de 0 a 10, en un porcentaje igual o superior al 80%. En aquellos casos en los que la puntuación obtenida sea menor de 5, se contactará con el usuario para conocer el motivo de la puntuación, identificar el problema, y proceder a su subsanación. Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2014.				
Satisfacción de los docentes y responsables acompañantes con los contenidos e idoneidad de la actividad realizada. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Porcentaje de docentes y responsables acompañantes insatisfechos con los contenidos e idoneidad de la actividad realizada Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Actividades de formación y sensibilización realizadas Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Alumnos participantes en las actividades de formación y sensibilización realizadas Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Compromiso 10.- Se reciben y tramitan las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía, relativas a los servicios prestados en Salud Pública en materia de Protección Animal, 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. En <u>Madrid Salud</u>, el 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo menor o inferior a 15 días desde su presentación. El 95% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en plazo menor o igual a 30 días. En ningún caso el plazo de contestación podrá ser superior a tres meses. El tiempo medio de contestación será de 10 días desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de Protección Animal.	109	104	74	108
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación.	-	90,99	100	98'75
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	-	70,27	90'54	95
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	-	15	7'21	7
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)

Carta de Servicios de Brotes y Alertas Alimentarias

Fecha Aprobación: 22 de julio de 2010

Fecha Evaluación 2014: 2 de junio de 2015

Certificación AENOR: 23 de diciembre de 2014



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

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

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

Compromisos 2014		9
Indicadores	Totales	17
	Cumplidos	15
Grado de cumplimiento (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		88,23%
Áreas de mejora implantadas		3

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

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Compromiso 01.- Ante una emergencia alimentaria, los Servicios de Inspección y, en su caso, el Servicio de Emergencias Alimentarias (SEAM) iniciarán las actuaciones en los establecimientos implicados en un plazo máximo de 2 horas y media, desde que se activen a partir de la información recibida.				
Actuaciones iniciadas por el Servicio de Emergencias Alimentarias dentro del plazo máximo establecido.	98,80	99,30	99,3	100
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.				

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Establecimientos en los que se realiza el control hasta garantizar la corrección de todas las deficiencias.	100	100	100	100
Compromiso 03.- Los Servicios de Inspección realizarán una visita de seguimiento a los establecimientos en los que se haya producido un brote de origen alimentario, dentro de los 9 meses posteriores a la comprobación de la corrección de las deficiencias.				
Establecimientos en los que se realiza una visita de seguimiento por los Servicios de Inspección en el plazo máximo establecido. ESTÁNDAR 100. <i>Falta de un seguimiento preventivo.</i>	100	100	96	 94
Compromiso 04.- En los brotes de origen alimentario en los que exista reclamación o denuncia por parte de los afectados, los Departamentos de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de los Distritos les informarán del inicio de las actuaciones, en un plazo máximo de 72 horas desde que tengan conocimiento de dicha reclamación o denuncia.				
Comunicaciones de inicio de las actuaciones remitidas a los/-as denunciadores o reclamantes dentro del plazo máximo establecido. ESTÁNDAR 100. <i>Se trata de dos casos: 1) uno de ellos se inició como una denuncia ordinaria, en la que no se aplica este compromiso, y una vez evaluada derivó en un brote alimentario, aunque en origen fue tratado de acuerdo a la primera denuncia; 2) el otro se produjo por un error administrativo.</i>	88	100	100	 85
Compromiso 05.- El Laboratorio de Salud Pública aplicará, en los análisis que realice con motivo de una emergencia alimentaria, técnicas acreditadas por la Entidad Nacional de Acreditación y/o autorizadas por la Comunidad de Madrid, que cumplirán los criterios de calidad establecidos en la Norma Europea EN ISO 17025. La calidad de los resultados analíticos se evaluará mediante la participación anual en ejercicios de intercomparación nacionales e internacionales.				
Determinaciones analíticas con resultados satisfactorios de ejercicios de intercomparación realizadas por el Laboratorio de Salud Pública.	96,40	97,10	96,6	100
Compromiso 06.- El Laboratorio de Análisis Clínicos realizará el control y, en su caso, el seguimiento de los manipuladores de alimentos implicados en brotes de origen alimentario, hasta comprobar la normalización de los resultados de los análisis y remitirá los resultados obtenidos a los responsables municipales del Control Oficial de Alimentos en un plazo máximo de 7 días hábiles desde el comienzo del análisis.				
Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2014.				
Manipuladores de alimentos implicados en brotes de origen alimentario a los que se realiza control y/o seguimiento. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Resultados analíticos remitidos a los responsables municipales en el plazo máximo establecido. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
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 y de aguas de consumo tomadas por brotes de origen alimentario, en un plazo máximo de siete días hábiles desde el comienzo del análisis.				
Resultados analíticos remitidos a los responsables municipales en el plazo máximo establecido por el Laboratorio de Salud Pública.	100	100	100	100
Compromiso 07.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativa a los servicios prestados en Brotes y Alertas Alimentarias en la Ciudad de Madrid, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del servicio. El 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo inferior a 15 días hábiles desde su presentación. El 95% de las sugerencias y reclamaciones se contestarán en un plazo menor o igual a 30 días hábiles. El tiempo medio de contestación será de 10 días hábiles. 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 de Brotes y Alertas Alimentarias.	5	17	-	1

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación.	-	50	-	0
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	-	16,67	-	0
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones o felicitaciones.	-	39	-	43
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)

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 2014: 27 de abril de 2015



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

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

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

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

Compromisos 2014		8
Indicadores	Totales	11
	Cumplidos	6
Grado de cumplimiento (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		54,54%
Áreas de mejora implantadas		4

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

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Compromiso 01.- Durante las diversas pruebas de los exámenes de salud, se garantizará la protección de la intimidad, de manera que, en la encuesta de satisfacción el 85% valoren el grado de intimidad percibido con una puntuación igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10 y que el número de SyR en relación con la intimidad sea cero. Este compromiso modifica su redacción Evaluación 2014.				
Porcentaje de trabajadores/as que valoran el grado de intimidad durante los exámenes de salud con una puntuación igual o superior a 8. ESTÁNDAR 2014: 85 <i>Influye la distribución de la sala de espera y consultas.</i>	-	-	80,30	 83'50
Sugerencias y Reclamaciones relacionadas con la intimidad. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Exámenes de salud. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Compromiso 02.- El personal que atiende a los trabajadores/as durante las distintas fases del proceso de atención proporcionará un trato correcto, de manera que el 85% lo valore con una puntuación igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10.				
Porcentaje de trabajadores/as que valoran el trato recibido durante el proceso de atención en Salud Laboral al menos con un 8.	-	-	87	87'60
Compromiso 03.- Los profesionales que intervienen en las actividades sanitarias transmitirán confianza y seguridad, de manera que el 85% de los usuarios valore la profesionalidad percibida con una puntuación igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10. Este compromiso modifica su redacción Evaluación 2014.				
Porcentaje de trabajadores/as que valoran la profesionalidad en Salud Laboral con una puntuación igual o superior a 8.	-	-	94,80	95'10
Compromiso 04.- Una vez realizado el examen de salud, al menos el 90% de los informes clínico-laborales se enviarán al trabajador/a en un plazo igual o inferior a 30 días naturales y la totalidad en un plazo máximo de 45 días naturales. Este compromiso modifica su redacción Evaluación 2014.				
Porcentaje de informes clínico-laborales enviados a los trabajadores/as un plazo igual o inferior a 30 días naturales. ESTÁNDAR 2014: 90 <i>Debido a varias circunstancias (cambio de psicólogo clínico, retraso en la emisión de los informes, traslado del laboratorio a Montesa).</i>	-	-	91	 85'40
Porcentaje de informes clínico-laborales enviados a los trabajadores/as en un plazo máximo de 45 días naturales. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 05.- Una vez recibida en la Unidad de Condiciones de Empleo la solicitud de adaptación o movilidad de puesto de trabajo por motivos de salud, se realizará al menos en el 95% de los casos, la entrevista clínico-laboral en un plazo igual o inferior a 10 días naturales y no superior a 15 días naturales. Este compromiso modifica su redacción Evaluación 2014.				
Porcentaje de trabajadores/as que solicitan a Salud Laboral adaptación o movilidad de puesto de trabajo por motivos de salud a los que se les realiza la entrevista clínico-laboral en plazo. ESTÁNDAR 2014: 95 <i>No ha sido posible localizar a todos los usuarios en forma o no se han citado por encontrarse en situación de IT.</i>	95	95	96	 85'92
Porcentaje de trabajadores/as que solicitan adaptación o movilidad de puesto de trabajo por motivos de salud a los que se les realiza la entrevista clínico-laboral en un plazo de 10 días naturales. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Porcentaje de trabajadores/as que solicitan adaptación o movilidad de puesto de trabajo por motivos de salud a los que se les realiza la entrevista clínico-laboral en un plazo máximo de 15 días naturales. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Compromiso 06.- Una vez recibida en la Unidad de Condiciones de Empleo la solicitud de adaptación o movilidad de puesto de trabajo por riesgo durante el embarazo o lactancia natural se realizará, al menos en un 90% de los casos, la entrevista clínico-laboral en un plazo igual o inferior a 5 días naturales y no superior a 8 días naturales. Este compromiso modifica su redacción Evaluación 2014.				
Porcentaje de trabajadoras que solicitan a Salud Laboral la adaptación o movilidad de puesto de trabajo por riesgo durante el embarazo o lactancia natural a las que se les realiza la entrevista clínico-laboral en plazo. ESTÁNDAR 2014: 100 <i>Son las propias trabajadoras las que solicitan un aplazamiento.</i>	100	100	100	 80
Porcentaje de trabajadoras que solicitan adaptación o movilidad de puesto de trabajo por riesgo durante el embarazo o lactancia natural a las que se les realiza la entrevista clínico-laboral en un plazo igual o inferior a 5 días naturales. Nueva redacción Evaluación 2014	-	-	-	-
Porcentaje de trabajadoras que solicitan adaptación o movilidad de puesto de trabajo por riesgo durante el embarazo o lactancia natural a las que se les realiza la entrevista clínico-laboral en un plazo máximo de 8 días naturales. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Compromiso 07.- Todos los informes de adaptación/movilidad de puesto por riesgo durante el embarazo o lactancia natural se emitirán en un plazo igual o inferior a 15 días naturales, a partir del día siguiente a la primera entrevista con la trabajadora.				
Porcentaje de informes de adaptación o movilidad de puesto de trabajo por riesgo durante el embarazo o lactancia natural, emitidos en plazo por Salud Laboral. ESTÁNDAR 2014: 100	100	100	100	 92'85
Compromiso 08.- Se realizarán a todos los aspirantes a determinados puestos municipales los reconocimientos médicos solicitados por los correspondientes tribunales calificadoros de oposiciones en relación con los cuadros de exclusiones reflejados en la convocatoria. Compromiso <u>nuevo</u> Evaluación 2014.				
Porcentaje de reconocimientos médicos realizados a los aspirantes a un puesto de trabajo municipal en función de una prueba de acceso Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 09.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por los usuarios relativos a los servicios prestados, contestándolas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del servicio. Se contestarán el 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 30 días hábiles desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses; aumentando, con respecto al año anterior, las contestadas en 15 días hábiles o menos desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios de Salud Laboral.	6	0	2	2
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en 30 días o menos desde su presentación.	-	-	100	100
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en 15 días o menos desde su presentación.	-	-	100	100
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	-	-	8	7
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)

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



Fecha Aprobación: 7 de julio de 2011
 Fecha Evaluación 2014: 19 de febrero de 2015

Uno de los objetivos de la Salud Pública es la vigilancia de los efectos en la salud de los riesgos ambientales y la promoción de entornos urbanos saludables para los ciudadanos/-as. En este sentido, el Ayuntamiento establece procedimientos de vigilancia y control de los diferentes factores presentes en el entorno que pueden afectar a la salud, considerando no sólo el ambiente

natural, sino también todos aquellos factores relacionados con los estilos de vida de los ciudadanos/-as que configuran su medio ambiente externo y persona.

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

Compromisos 2014		6
Indicadores	Totales	13
	Cumplidos	13
Grado de cumplimiento (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		100%
Áreas de mejora implantadas		2

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

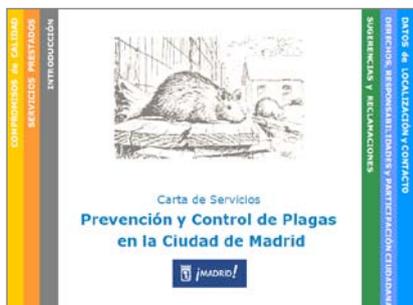
Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Compromiso 01.- Se atenderán todas las solicitudes de informe de habitabilidad, así como las solicitudes de intervención en situaciones de insalubridad.				
Expedientes de habitabilidad resueltos.	-	524	516	448
Expedientes de insalubridad resueltos.	-	D.N.C.	361	373
Kilos de basuras y enseres retiradas al año en viviendas y locales por motivos de insalubridad.	-	82.670	85,6	160.172
Compromiso 02.- Una vez recibidas las solicitudes de intervención por motivo de insalubridad, se iniciará la apertura del expediente correspondiente y se realizará, en el plazo máximo de quince días, la visita de inspección. El inicio de actuaciones será inmediato en caso de urgencia por motivo de salud pública.				
Este compromiso modifica su redacción Evaluación 2014.				
Porcentaje de actuaciones iniciadas en el plazo máximo de quince días naturales.	-	100	100	95

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Compromiso 03.- El tiempo transcurrido desde la recepción de la solicitud hasta la emisión de informe de habitabilidad no superará los 20 días naturales, tramitándose el 80% de los mismos en el plazo de 10 días naturales. Este compromiso modifica su redacción Evaluación 2014				
Tiempo medio de resolución expedientes de habitabilidad.	-	D.N.C.	5,60	6'5
Porcentaje de informes emitidos en el plazo de 10 días naturales. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Porcentaje de informes emitidos en el plazo máximo de 20 días naturales. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 04.- Se identificarán geográficamente las áreas de mayor aglomeración de infravivienda de la Ciudad de Madrid, elaboradas a partir de todos los informes de habitabilidad emitidos y publicarlas en la página www.madrid.es, con actualización anual. Este compromiso modifica su redacción Evaluación 2014				
Informes de habitabilidad que identifican infravivienda. Indicador eliminado Evaluación 2014.	-	98,50	100	D.N.C.
Porcentaje de infraviviendas identificadas geográficamente.	-	100	100	100
Publicación y actualización anual del mapa de infraviviendas de la Ciudad de Madrid en www.madrid.es .	-	1	1	1
Compromiso 05.- Una vez resuelta la situación de insalubridad por acumulación de basura y enseres en viviendas y locales se realizará derivación anual de aquellos casos de trastornos de conducta por acumulación compatibles con Síndrome de Diógenes, para el seguimiento de los afectados por los servicios sociales del Distrito. Este compromiso modifica su redacción Evaluación 2014				
Porcentaje de casos de insalubridad por acumulación de basura y enseres en vivienda finalizados, incluidos en el proceso de seguimiento anual correspondiente.	-	100	100	100
Porcentaje de casos de insalubridad por acumulación de basura y enseres en vivienda finalizados, incluidos en el proceso de seguimiento anual correspondiente. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 06.- 06.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del servicio. El 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo máximo de 15 días hábiles desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses; aumentando, con respecto al año anterior, las contestadas en 15 días hábiles o menos desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas en relación a los servicios de Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda.	-	17	11	19
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	-	52,82	100	
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación.	-	76,47	100	
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	-	28	4	8
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)

Carta de Servicios de Prevención y Control de Plagas en la Ciudad de Madrid

Fecha Aprobación: 20 de enero de 2014
Fecha Evaluación 2014: 2 de junio de 2015



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

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

En relación a las plagas y vectores el Ayuntamiento presta los siguientes **servicios**: **1.** Prevención de plagas en la Ciudad: promoción de entornos urbanos libres de plagas, orientando y asesorando en el diseño y mantenimiento de la Ciudad; diagnóstico de situaciones de riesgo asociadas con la presencia de plagas; vigilancia de las poblaciones de animales susceptibles de generar plagas; control preventivo frente a determinadas plagas de manera planificada: información y apoyo en materia de prevención y control de plagas, identificando colectivos relevantes en esta materia. **2.** Gestión de avisos e incidencias comunicadas: implica, en líneas generales, el desplazamiento para realizar un diagnóstico, la aplicación de las medidas correctoras o de control que fueran aplicables al caso y su posterior seguimiento; identificación de especie en caso de solicitud por el interesado y previo pago de la correspondiente tasa.

Compromisos 2014		9
Indicadores	Totales	17
	Cumplidos	16
Grado de cumplimiento (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		94,11%
Áreas de mejora implantadas		8

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

Compromiso / Indicador	2014			
Compromiso 01.- Promover actuaciones ambientales especiales en prevención de plagas (mínimo dos al año), al efecto de conseguir entornos urbanos libres de plagas, y realizar diagnósticos e informes de todas las situaciones de riesgo asociadas con la presencia de plagas en la Ciudad.				
Actuaciones ambientales especiales promovidas para la prevención de plagas.	-	-	-	3
Porcentaje de diagnósticos de situación/informes ambientales en relación con la prevención de plagas emitidos en relación a las situaciones de riesgo.	-	-	-	95

Compromiso / Indicador				2014
Compromiso 02.- Mantener un sistema de información y vigilancia preventiva que identifique las zonas de la Ciudad con especial problemática en materia de vectores y plagas, que se recogerá en los mapas de avisos e incidencias atendidas, de seguimiento y control. Los mapas se actualizarán anualmente y se publicarán en las páginas web institucionales (www.madridsalud.es y www.madrid.es).				
Porcentaje de fichas resumen actualizadas y difundidas a través de las web institucionales.	-	-	-	100
Compromiso 03.- Realizar las actuaciones genéricas en materia de prevención y control de plagas, planificadas anualmente en función del riesgo, para espacios y edificios de titularidad municipal: desinsectación y desratización del alcantarillado de toda la Ciudad, control de la población de palomas bravías y revisión de todos los edificios municipales.				
Revisión y/o tratamiento del alcantarillado (desinsectación y desratización) conforme a la planificación anual.	-	-	-	100
Revisión y/o tratamiento de edificios de titularidad municipal conforme a la planificación anual y/o especial riesgo.	-	-	-	100
Actuaciones preventivas para evitar sobrepoblación de palomas bravías, conforme a la planificación anual.	-	-	-	100
Compromiso 04.- Actualizar, al menos una vez al trimestre, los contenidos temáticos sobre plagas en las páginas web institucionales (www.madridsalud.es y www.madrid.es).				
Actualizaciones de los contenidos de las páginas web institucionales realizadas.	-	-	-	1
Compromiso 05.- Realizar como mínimo dos actuaciones anuales de información y educación especialmente dirigidas a colectivos relevantes en materia de prevención integrada de plagas.				
Actuaciones realizadas de información y educación a colectivos ciudadanos relevantes en materia de prevención de plagas.	-	-	-	2
Compromiso 06.- Recepcionar y atender (de manera directa o recanalizando la gestión) la totalidad de los avisos e incidencias de plagas recibidos de forma eficiente, de manera que, al menos el 70% de los usuarios, se muestren satisfechos o muy satisfechos con su atención. Limitando al 5% los usuarios que se muestren totalmente insatisfechos.				
Avisos e incidencias de plagas atendidos.	-	-	-	4723
Porcentaje de usuarios que se muestran satisfechos y muy satisfechos con la atención recibida	-	-	-	79
Porcentaje de usuarios que se muestran totalmente insatisfechos ESTÁNDAR 2014: 5	-	-	-	 4'40
Compromiso 07.- Mantener los canales necesarios (apartado 9 de esta Carta de Servicios) para la recepción y atención de avisos e incidencias de forma fácil y accesible. A través del Teléfono 010 y de Internet la presentación podrá realizarse las 24 horas del día, todos los días del año.				
Avisos e incidencias que se reciben por cada canal de entrada.	-	-	-	D.N.C.
Compromiso 08.- Atender los avisos e incidencias clasificados como prioritarios (establecido en función del tipo de plaga y el escenario en que ocurre) en un plazo no superior a 48 horas y el resto en un plazo de 15 días				
Porcentaje de avisos e incidencias clasificados como prioritarios atendidos en un plazo no superior a 48 horas.	-	-	-	100
Porcentaje de avisos e incidencias clasificados como no prioritarios atendidos en un plazo máximo de 15 días desde su recepción.	-	-	-	100

Compromiso / Indicador				2014
Compromiso 09.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios de prevención y control de plagas en la Ciudad de Madrid, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. En <u>Madrid Salud</u> el 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo menor o inferior a 15 días desde su presentación. El 95% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en plazo menor o igual a 30 días. En ningún caso el plazo de contestación podrá ser superior a 3 meses. El tiempo medio de contestación será de 10 días desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de prevención y control de plagas en la Ciudad de Madrid.	-	-	-	348
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de prevención y control de plagas en la Ciudad de Madrid contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación.	-	-	-	99'41
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de prevención y control de plagas en la Ciudad de Madrid contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	-	-	-	98'23
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de prevención y control de plagas en la Ciudad de Madrid.	-	-	-	2
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)
[VOLVER AREAS DE ACCIÓN](#)

■ Seguridad y Emergencias

Concedores 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**, de carácter mixto, pero tiene como principales destinatarios a los trabajadores del Área. En enero de 2015 se aprobó la Carta de Servicios de **Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias (CIFSE)**, elaborada a lo largo de 2014.



Carta de Servicios de Samur-Protección Civil

Fecha Aprobación: 18 de mayo de 2006

Fecha Evaluación 2014: 5 de mayo de 2015

Certificación AENOR: 23 de diciembre de 2014

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 la 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.

Compromisos 2014		25
Indicadores	Totales	48
	Cumplidos	46
Grado de cumplimiento (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		95,83%
Áreas de mejora implantadas		6

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

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Compromiso 01.- Garantizar el cumplimiento riguroso de los cinco indicadores clave establecidos por el Ayuntamiento de Madrid dentro de su objetivo estratégico de dar una respuesta excelente ante las situaciones de emergencia, interviniendo con rapidez, profesionalidad y eficacia en todos los siniestros y accidentes minimizando sus consecuencias.				
Supervivencia de pacientes críticos a los 7 días SAMUR-Protección Civil.	81,04	83,20	82,80	83'90
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por SAMUR-Protección Civil.	0,02	0,02	0,02	0'03
Porcentaje de supervivencia a los 7 días en pacientes politraumatizados (Código 15), SAMUR-Protección Civil.	89	90,50	91,40	86
Supervivencia neurológica "ad integrum" en las paradas cardíacas no presenciadas.	D.N.C.	18,11	17	D.N.C.
Valoración media de la satisfacción ciudadana con el servicio SAMUR-Protección Civil.	8,99	8,91	D.N.C.	9'05
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. Indicador eliminado Evaluación 2014.	1	1	1	D.N.C.
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. Compromiso <u>eliminado</u> Evaluación 2014.				
Porcentaje de trabajadores que consiguen por lo menos un 100% de objetivos cumplidos en SAMUR-Protección Civil. Indicador eliminado Evaluación 2014.	73	61	D.N.C.	D.N.C.

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
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. Compromiso eliminado Evaluación 2014.				
Acreditaciones en calidad renovadas por SAMUR-Protección Civil. Indicador eliminado Evaluación 2014.	6	6	6	D.N.C.
Compromiso 03.- Atender al 90% de las reclamaciones y consultas recibidas del usuario en menos de 7 días desde su entrada en el servicio.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por SAMUR-PC.	61	58	78	99
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por SAMUR-PC contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	100	38,33	23,61	35'35
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por SAMUR-Protección Civil atendidas en menos de 7 días. Indicador eliminado Evaluación 2014.	100	82	100	D.N.C.
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por Samur-PC contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación.	-	65	45,83	80'81
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por SAMUR-PC.	-	28	30	22
Compromiso 04.- Acudir con rapidez: el tiempo medio de respuesta para las unidades será inferior a 9 minutos desde la recepción del aviso hasta la llegada al lugar.				
Tiempo de medio de respuesta para las unidades SVA (Soporte Vital Avanzado) de SAMUR-Protección Civil.	07:56	08:05	08:03	8'06
Compromiso 05.- 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 realizados en el lugar de la actuación con la presencia de un 2º médico en las actuaciones frente a pacientes graves (susceptibles de preaviso según el Manual de Procedimientos) de SAMUR-Protección Civil.	99	99	99	99
Compromiso 06.- 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 07.- 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.	95,24	65,48	95,59	D.N.C.

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
(Médicos)	94,76	95,40	95,23	D.N.C.
(Enfermeros)	95,86	96,32	96,40	D.N.C.
(Técnicos en emergencias médicas)	95,12	94,72	95,14	D.N.C.
Compromiso 08.- 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.	9,62	8,91	9,70	9'79
Compromiso 09.- 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.	4,73	4,07	4,37	4'20
Porcentaje de disponibilidad de la Unidad Psicológica para situaciones de especial impacto emocional 24 horas al día, los 7 días de la semana por el servicio de SAMUR-Protección Civil. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 10.- Dar un trato personal y humano. Proporcionará una atención especializada a colectivos vulnerables (ancianos, menores, mujeres víctimas de violencia de género, víctimas de abuso sexual).				
Atenciones realizadas a colectivos vulnerables por SAMUR-Protección Civil.	1.683	1.408	1.428	1.617
Porcentaje de asistencia de la unidad que presta el servicio sobre atención especializada a colectivos vulnerables (ancianos, menores, mujeres víctimas de violencia de género, víctimas de abuso sexual y personas con tendencias autolíticas). Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 11.- 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. ESTÁNDAR 2014: 1.900	1.908	2.000	1.770	 1.623
Porcentaje de operatividad de los vehículos de intervención en catástrofes de SAMUR-Protección Civil.	97,67	96,48	94,66	98'63
Compromiso 12.- Garantizar la preparación y experiencia de sus efectivos, en caso de catástrofes o accidentes con múltiples víctimas. Asegurará la coordinación entre servicios de emergencias y la preparación suficiente y permanente del personal y de los recursos disponibles, mediante la realización de, al menos, 30 simulacros de accidentes de múltiples víctimas y catástrofes al año.				
Porcentaje de profesionales que reciben más de 30 horas de formación al año en asistencia sanitaria de emergencia en SAMUR-Protección Civil	99	100	100	99
Simulacros realizados por SAMUR-Protección Civil.	35	30	67	46
Compromiso 13.- Disponer de medios suficientes en situaciones de riesgo previsible. Mantendrá una capacidad de respuesta de hasta 9 Puestos Médicos Avanzados, 140 vehículos sanitarios y 1.250 voluntarios con la acreditación oficial, para hacer frente a estos servicios.				
Vehículos operativos al día en SAMUR-Protección Civil.	183	148,8	151,6	192'75
Compromiso 14.- 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.				

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Porcentaje de cobertura de actos públicos de más de 2.000 asistentes por SAMUR- Protección Civil.	100	100	100	100
Porcentaje de cobertura de los eventos de riesgo medio o alto por SAMUR-Protección Civil.	100	100	100	100
Compromiso 15.- Llevar a cabo la cobertura correctamente. Mantendrá el número de quejas, reclamaciones e incidencias recibidas sobre los servicios realizados por debajo del 1% sobre el total de eventos cubiertos al año.				
Porcentaje de quejas, reclamaciones e incidencias recibidas sobre el total de eventos cubiertos por SAMUR-Protección Civil.	0	0	0,06	0
Compromiso 16.- 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.	5,84	6,09	5,46	5'13
Porcentaje de voluntarios que han prestado al menos seis servicios anuales en SAMUR-Protección Civil.	75	74,30	69,76	81'02
Compromiso 17.- Mantener un mínimo de 1.250 voluntarios con la acreditación oficial proporcionando las horas de formación y reciclaje necesarias.				
Voluntarios con titulación oficial acreditada.	1.523	1.612	1.010	1.316
Tasa de formación del Cuerpo de Voluntarios	-	2,06	2,08	D.N.C.
Compromiso 18.- 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	13	12
Sesiones de formación del personal de la Unidad de Apoyo a Desastres (UAD) de SAMUR-Protección Civil. ESTÁNDAR 2014: 10.	10	10	7	 2
Voluntarios de la Unidad de Apoyo a Desastres de SAMUR-Protección Civil.	301	303	271	261
Compromiso 19.- Impartir al menos 300 cursos de "Alertante" al año, con especial incidencia en menores y jóvenes, para un mínimo de 50.000 alumnos.				
Alumnos de los cursos de "Alertante" impartidos por SAMUR-Protección Civil.	11.399	15.413	35.844	34.271
Cursos de "Alertante" impartidos por SAMUR-Protección Civil.	324	424	621	970
Compromiso 20.- Impartir al menos 240 cursos de "Primer Respondiente" al año, para un mínimo de 6.000 alumnos, dirigidos a profesionales de otros servicios.				
Alumnos de los cursos de "Primer Respondiente" impartidos por SAMUR-Protección Civil.	8.810	7.554	7.851	10.025
Cursos de "Primer Respondiente" impartidos por SAMUR-Protección Civil.	347	269	349	517
Compromiso 21.- 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).				

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Profesionales formados en materia de emergencias sanitarias para SAMUR-Protección Civil.	779	1.844	1.980	1.760
(Médicos)	115	140	171	D.N.C.
(Enfermeros)	640	925	925	D.N.C.
(Psicólogos)	24	32	99	D.N.C.
(Técnicos)	-	747	785	D.N.C.
Compromiso 22.- 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.	6	6	6	6
Compromiso 23.- 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.	82	95	114	80
Compromiso 24.- Proporcionará información actualizada acerca de todo lo relativo al Servicio a través de su página Web y de las redes sociales, alcanzándose al menos 180.000 visitas en la página web y 14.000 seguidores de dichas redes sociales. Compromiso nuevo Evaluación 2014				
Visitas a la página web de SAMUR - Protección Civil. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Seguidores de redes sociales de SAMUR - Protección Civil. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)

Carta de Servicios de Bomberos

Fecha Aprobación: 13 de julio de 2006
 Fecha Evaluación 2014: 7 de abril de 2015



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

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

Compromisos 2014		29
Indicadores	Totales	33
	Cumplidos	23
Grado de cumplimiento (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		69,69%
Áreas de mejora implantadas		0

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

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
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.	244	247	252	268
Compromiso 02.- Habilitar medios humanos preparados. Proporcionará cursos selectivos de formación especializada a todos los efectivos de nuevo ingreso de al menos 600 horas y de un mínimo de 200 horas para los ascensos por promoción interna. Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014.				
Porcentaje de cursos impartidos sobre total de procesos de selección o promoción interna realizados por Bomberos. Indicador eliminado Evaluación 2014.	100	100	100	100
Promedio de horas de formación impartidas al personal de nuevo ingreso. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Promedio de horas de formación impartidas al personal de promoción interna. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Compromiso 03.- Habilitar medios humanos suficientes. Sus efectivos recibirán veinticuatro horas al año para la escala operativa y cuarenta y ocho para la escala técnica de formación de reciclaje obligatoria, con un mínimo de 25.000 horas anuales. Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014.				
Horas de formación de reciclaje obligatoria impartidas a los efectivos de Bomberos.	28.244	30.732	33.144	26.228
Compromiso 04.- Habilitar medios humanos preparados. 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. ESTÁNDAR 2014: 2.000 <i>Debido al gran volumen de formación que se ha impartido este año, no sólo de reciclaje obligatorio sino el nuevo ingreso de 214 aspirantes, no se ha impartido formación voluntaria</i>	3.444	3.894	5.066	 0
Compromiso 05.- Habilitar medios humanos preparados. Se realizará por el personal de intervención durante los periodos de guardia un mínimo de 92.000 horas de preparación (maniobras, prácticas de planes de intervención, revisión de callejero e hidrantes, entrenamiento físico...).				
Horas dedicadas a entrenamiento en los Parques de Bomberos.	110.410	92.742	114.030	94.383
Compromiso 06.- Habilitar medios humanos preparados. Colaborará en la realización de al menos 50 simulacros y 1 macrosimulacro anual.				
Simulacros realizados por Bomberos al año.	35	53	76	57

Compromiso 07.- Habilitar medios humanos preparados. Mantendrá actualizados procedimientos específicos para hacer frente a riesgos especiales (biológico, químico, derrumbamientos, rescate en medio acuático, etc...), para lo que cada unidad especializada realizará 4 maniobras anuales de puesta en práctica y revisión de los procedimientos. Asimismo elaborará protocolos de coordinación con otros servicios: SAMUR-Protección Civil, policía, SAMUR Social, Selur, Control de edificación. Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014

Protocolos revisados al año por Bomberos.	100	100	100	100
Maniobras de puesta en práctica y revisión de sus procedimientos a realizar por cada unidad especializada. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

Compromiso 08.- Habilitar medios humanos preparados. Realizará un mínimo de 36 maniobras anuales de intervención en medio acuático al objeto de mantener la unidad especial de rescate subacuático permanente preparada. Este compromiso se elimina en la Evaluación 2014

Maniobras de rescate subacuático realizadas por Bomberos. ESTÁNDAR 2014: 36 <i>La actividad se encontraba parada y se reanuda a mediados de año</i>	7	46	0	 28
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	----	---	----------------------------------------------------------------------------------------

Compromiso 08.- 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.	48	49	49	49
---------------------------------------------	----	----	----	----

Compromiso 09.- 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. ESTÁNDAR 2014: 37. <i>Aunque durante 2014 se ha recuperado provisionalmente el vehículo EC1319 sigue sin cumplirse el objetivo, la situación va a cambiar con el nuevo modelo de gestión de vehículos.</i>	39	35	33	 34
Operatividad de vehículos de primera intervención de Bomberos. ESTÁNDAR 100 <i>Se cumplió en 298 días.</i>	-	75	87	 82
Operatividad de escalas de primera intervención	-	-	100	 99

Compromiso 10.- 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.	6,42	6,81	6,92	6'91
----------------------------------------------------------------	------	------	------	------

Compromiso 11.- Ser eficiente en la actuación. El 82 % de las intervenciones se resolverán con el primer tren de ataque enviado, sin que sea necesario habilitar posteriores recursos.

Porcentaje de intervenciones resueltas con el primer tren de ataque de Bomberos.	90	89,51	88,25	86'35
----------------------------------------------------------------------------------	----	-------	-------	-------

Compromiso 12.- Ser eficiente en la actuación. Se mantendrá por debajo del 0,4 % el porcentaje de intervenciones en los que se haya producido alguna queja o reclamación sobre el total de las mismas.

Porcentaje de servicios realizados por Bomberos con reclamación presentada.	0,04	0,078	0,035	0'08
-----------------------------------------------------------------------------	------	-------	-------	------

Compromiso 13.- Ser eficiente en la actuación. De todas las intervenciones en siniestros que se califiquen como graves o de especial repercusión social se realizará un informe complementario de análisis del suceso y de la actuación realizada.

Porcentaje de informes complementarios realizados por Bomberos.	100	100	100	100
-----------------------------------------------------------------	-----	-----	-----	-----

Compromiso 14.- Ser eficiente en la actuación. 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 15.- Atender correctamente a víctimas y afectados. Realizará in situ un asesoramiento posterior al ciudadano afectado en caso de incendios en inmuebles, entregando información por escrito sobre los pasos a seguir una vez la intervención haya finalizado.

Folletos post-siniestro repartidos por Bomberos. Indicador eliminado Evaluación 2014.	238	2.606	48.326	2.765
Porcentaje de folletos post-siniestro repartidos por Bomberos sobre el total de incendios producidos. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

Compromiso 16.- Atender correctamente a víctimas y afectados. Realizará una encuesta a usuarios del servicio en la que procurará obtener una valoración media de 7 sobre 10 en la satisfacción por el trato y el servicio prestado. Este compromiso modifica su redacción en la Evaluación 2014

Valoración media de los ciudadanos con el trato y el servicio prestado por los Bomberos.			7	7
------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	---	---

Compromiso 17.- Atender correctamente a víctimas y afectados. Se integrará en la Unidad de Apoyo ante Desastres Ciudad de Madrid para intervenir si fuera necesario en el resto del territorio español o en cualquier lugar del mundo, activándose en menos de 24 horas desde el aviso.

Actuaciones realizadas por la Unidad de Apoyo ante Desastres (UAD - Bomberos).	0	1	0	0
--------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	---

Compromiso 18.- Atender correctamente a víctimas y afectados. Atender correctamente a víctimas y afectados. Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del servicio. Se contestarán el 60% en un plazo inferior a 30 días hábiles desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.

Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por Bomberos.	34	91	12	31
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por Bomberos contestadas dentro de los 15 días siguientes a su presentación.	38	12,9	8,33	13'33
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por Bomberos contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. ESTÁNDAR 2014: 60	-	20,43	33,33	 33'33
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los Bomberos. ESTÁNDAR 2014: 30	-	58	40	 37
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

Compromiso 20.- Atender correctamente a víctimas y afectados. Atenderá a los ciudadanos en todas aquellas intervenciones no urgentes que redunden en beneficio de la tranquilidad comunitaria.

Porcentaje de intervenciones no prioritarias atendidas por Bomberos.	100	100	100	100
Porcentaje de solicitudes de colaboración (asistencias técnicas) atendidas por Bomberos.	100	100	100	100

Compromiso 20.- Supervisar el cumplimiento de la normativa sobre prevención de incendios en edificios y actividades. ■ Se informarán las licencias urbanísticas y declaraciones responsables oportunas, de acuerdo con las competencias y normativa vigente en materia de prevención de incendios. ■ Se supervisará el cumplimiento de la normativa que sea de aplicación a los Planes de Autoprotección de edificios y actividades, realizando los informes o en su caso las visitas de control o asistencia que fueran necesarias. ■ Se efectuarán actuaciones de inspección anuales a locales y edificios de oficio o para informar Licencias Urbanísticas, para comprobar el cumplimiento de la normativa que le sea de aplicación, proponiéndose en caso de necesidad las sanciones que por derecho les fueran de aplicar.

Actuaciones de supervisión y control del cumplimiento de la normativa de prevención de incendios realizadas por Bomberos.	2.278	1.933	2.407	3.026
Porcentaje de licencias y planes de emergencia o autoprotección informadas por Bomberos sobre los solicitados. Indicador eliminado Evaluación 2014.	100	100	100	100
Porcentaje de proyectos informados por Bomberos en menos de un mes. El resto se hará en el plazo reglamentario establecido con excepción de aquellos de especial repercusión o dificultad. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Porcentaje de planes de autoprotección informados por Bomberos en menos de un mes. El resto se hará en el plazo reglamentario establecido con excepción de aquellos de especial repercusión o dificultad. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

Compromiso 21.- Supervisar el cumplimiento de la normativa sobre prevención de incendios en edificios y actividades. Dispondrá de un servicio de información y atención al público, donde los ciudadanos y empresas puedan realizar consultas técnicas escritas y presenciales sobre la materia.

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

Compromiso 22.- 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 23.- 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.	0	4	0	2
-------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	---

Compromiso 24.- Informar a los ciudadanos. Se llevará a cabo la campaña "Bomberos ¡te informa!", encaminada a proporcionar tanto conocimientos preventivos como de técnicas de autoprotección.

Personas informadas por la campaña Bomberos ¡te informa!	27.444	50.527	30.523	52.541
----------------------------------------------------------	--------	--------	--------	--------

Compromiso 25.- Informar a los ciudadanos. 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. ESTÁNDAR 2014: 18.000 <i>No hubo suficiente demanda.</i>	20.820	22.245	16.515	 14.880
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------	--------	--------	----------------------------------------------------------------------------------------------

Compromiso 26.- Informar a los ciudadanos. Mantendrá abierto al público el Museo de Bomberos, con actividades divulgativas.

Asistentes a charlas divulgativas impartidas por Bomberos. ESTÁNDAR2014: 15.000. <i>No hubo actividad por problemas presupuestarios.</i>	334	15.967	0	 0
Visitas al Museo de Bomberos. ESTÁNDAR 2014: 7000 <i>El museo se cerró para trabajos de remodelación. La situación se va a prolongar al menos hasta final de 2015</i>	6.290	12.345	14.008	 6.722

Compromiso 27.- Informar a los ciudadanos. Proporcionará información actualizada sobre el servicio y las campañas en la página Web municipal

Visitas a la página Web municipal sobre el servicio y las campañas de Bomberos.	57.739	46.993	57.340	60.239
---------------------------------------------------------------------------------	--------	--------	--------	--------

Compromiso 28.- Informar a los ciudadanos. Organizará el Día de la Prevención, con carácter anual.

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

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)

Carta de Servicios de Atención al Menor de la Policía Municipal

Fecha Aprobación: 28 de septiembre de 2006

Fecha Evaluación 2014: 31 de mayo de 2015

(con observaciones de la DGCyAC)



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.

Compromisos 2014	4
Indicadores	14

Grado de cumplimiento Se adjudica, para cada compromiso, una puntuación a cada uno de sus indicadores asociados, con base 100.	86,7%
Áreas de mejora implantadas	9

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

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Compromiso 01.- Atender como mínimo el 85% de las demandas de los centros educativos de Madrid que soliciten formación en Educación Vial de manera satisfactoria de manera que la valoración otorgada al servicio sea de 8,5 en una escala de 0 a 10 para alumnos, padres y directores de Centros Escolares, y de 7,5 en una escala de 0 a 10 para los usuarios de los parques infantiles fijos y móviles en cuanto a instalaciones adecuadas, sin barreras arquitectónicas para su acceso en ninguna de ellas y con un alto grado de funcionalidad, confort, orden y limpieza.				
Porcentaje de alumnos que reciben Educación Vial sobre el total de alumnos posibles.	50,48	48,96	51,18	55'85
Porcentaje de centros educativos a los que se imparte formación en Educación Vial, sobre el total de centros solicitantes.	-	-	100	100
Satisfacción de los usuarios con el servicio de Educación Vial en los centros educativos.	-	9,79	9,3	9'99
Satisfacción de los usuarios con las instalaciones de los parques infantiles de tráfico de la Policía Municipal	-	9,09	8,59	8'62
Compromiso 02.- Incrementar la presencia efectiva en los entornos escolares mediante el aumento de la vigilancia de las entradas y salidas de colegios y recreos, la realización de patrullaje preventivo en las zonas de riesgo (parques, zonas de ocio y alrededores de colegios) y los controles a los locales comerciales que frecuentan los menores (control del cumplimiento de la legislación vigente).				
Vigilancias de entradas y salidas de colegios y recreos.	25.023	27.632	29.172	28.336
Centros educativos con auditorias y planes realizados siguiendo la metodología PISE.	41	87	302	413
Porcentaje de locales frecuentados por menores que han sido inspeccionados, al menos una vez al año.	19,34	25,09	78,64	36'9
Charlas y conferencias preventivas en materia de seguridad integral.	-	-	524	1.160
Compromiso 03.- Dar respuesta a todos los requerimientos sobre menores, activando si fuese necesario a otras instituciones y realizando el correspondiente seguimiento.				
Actuaciones con menores por protección o reforma.	-	474	355	345
Porcentaje de casos de absentismo escolar detectados por la Policía Municipal de Madrid en relación a los casos registrados por la Comunidad de Madrid.	64,37	46,46	5,74	21'9
Compromiso 04.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados al menor por la Policía Municipal, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora de los servicios. El 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestan en un plazo inferior a 30 días desde su presentación. El				

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones es de 30 días desde su presentación. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados al menor por la Policía Municipal de Madrid.	0	0	0	0
Porcentaje de sugerencias , reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados al menor por Policía Municipal, contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	-	-	-	-
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados al menor por Policía Municipal, contestadas en un plazo menor o igual a 30 días.	-	-	-	-
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados al menor por Policía Municipal.	-	-	-	-
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)

Carta de Servicios de la Policía Municipal de Madrid



Fecha Aprobación: 18 de junio de 2008

Fecha Evaluación 2014: 21 de mayo de 2015

Esta Carta de Servicios cambia su nombre en la Evaluación 2014. Pasa a llamarse Carta de Servicios de la Policía Municipal de Madrid.

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.

Compromisos 2014	11
Indicadores	26
Grado de cumplimiento Se adjudica, para cada compromiso, una puntuación a cada uno de sus indicadores asociados, con base 100.	88,48%
Áreas de mejora implantadas	0

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

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Compromiso 01.- Mejorar la protección y seguridad de los espacios públicos, especialmente en los lugares de recreo y esparcimiento social, evitando y corrigiendo aquellas acciones que impidan su normal uso.				
Denuncias administrativas por droga y consumo de alcohol en relación a las demandas ciudadanas.	1,73	0,81	1,16	1'02
Actuaciones de protección al consumidor en relación al número de demandas ciudadanas, mediante el control de la venta ambulante.	-	-	3,41	2'86
Compromiso 02.- Proteger el medio ambiente, garantizado el normal uso de los espacios públicos, especialmente parques y jardines de la ciudad de Madrid, y mejorando el cumplimiento de la normativa municipal en esta materia.				
Inspecciones realizadas por la Policía Municipal en materia de Protección del Medio Ambiente.	1.713	1.761	2011	1.890
Porcentaje de demandas atendidas de medición de ruidos en locales y viviendas.	2,87	3,10	2,68	9'42
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.				
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), quioscos de hostelería.	99,84	99,86	100	99'98
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	98,85	99,65	94'61
Compromiso 05.- Adecuar la presencia policial en las calles de Madrid, y en particular, durante los fines de semana y en los entornos escolares mediante el aumento de la vigilancia de las entradas y salidas de colegios y recreos, la realización de patrullaje preventivo en las zonas de riesgo (parques, zonas de ocio y alrededores de centros educativos).				
Porcentaje de personas puestas a disposición judicial en relación a los delitos y faltas.	8,67	7,66	7,25	7'13
Media anual de patrullas en los fines de semana.	1.906	1.834	2.005	2.147
Porcentaje de denuncias por infracción a la Ley 1/92 en materia de armas (denuncias por portar armas) en relación a las demandas por reyertas en vía pública.	-	38,94	63,5	84
Vigilancias de entradas y salidas de colegios y recreos.	25.023	27.632	29.172	28.336
Centros educativos con auditorias y planes realizados	41	87	302	413
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, al menos, en el 85% de los casos, movilizandolos recursos necesarios.				

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
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.	85	79,7	80,03	93
Porcentaje de "llamadas por auxilio" a personas atendidas en 8 minutos, o menos, desde el contacto del ciudadano con la Policía Municipal hasta la llegada del patrulla.	81	76,70	74,20	89
Compromiso 07.- Utilizar las nuevas tecnologías, como la videovigilancia (CCTV) y el uso de sistemas de reconocimiento de matrículas (OCR), para promover la mejora de la seguridad.				
Porcentaje de incidentes atendidos por Policía Municipal que han sido detectados a través del sistema de videovigilancia.	17,16	15,72	17,88	16'27
Porcentaje de vehículos recuperados por Policía Municipal en relación a los vehículos robados.	33,95	22,36	22,97	18'34
Compromiso 08.- Realizar, al menos, 12 campañas de seguridad vial (uso del cinturón de seguridad, de sistemas de retención infantil o de casco, distracciones al volante: uso de teléfono móvil y de navegación, control de transporte escolar, etc.) y controles preventivos de alcoholemia y droga, de forma que se testeé al menos al 4% de la población censada en la Ciudad de Madrid 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.	14	14	15	16
Porcentaje de población testada en pruebas de alcoholemia y droga.	4,87	4,97	4,98	5'29
Compromiso 09.- Impartir formación en materia de seguridad vial a diferentes grupos de interés con mayor riesgo en función de la demanda y la oportunidad (centros educativos, universidades y centros de mayores, ciclistas, motoristas, y otros), por Agentes de la Policía Municipal especializados.				
Porcentaje de alumnos que reciben educación vial sobre el total de alumnos posibles.	50,48	48,96	51,18	55'85
Acciones de formación a grupos de interés.	-	-	-	185
Porcentaje de centros educativos a los que se imparte formación en seguridad vial. Indicador eliminado Evaluación 2014.I	-	-	89,7	D.N.C.
Compromiso 10.- En los casos de accidente con víctimas, acudir al lugar de los hechos en un tiempo máximo de 8 minutos desde la recepción de la demanda en Policía Municipal en, al menos, el 85% de los casos; se garantizará la seguridad de la zona, activando si fueran necesarios otros servicios para solventar la incidencia y realizando la investigación del mismo, confeccionando el atestado en un plazo máximo de 2 meses en, al menos, el 80 % de los casos.				
Porcentaje de accidentes con víctimas en los que la Policía Municipal llega al lugar del incidente en 8 minutos o menos, desde que se produce la llamada.	85	82,2	85,51	90
Porcentaje de atestados realizados y remitidos antes de 2 meses por la Policía Municipal.	84,22	92,47	84	92'94

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Compromiso II.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. Contestar el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 30 días hábiles desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses; aumentando, con respecto al año anterior, las contestadas en 15 días hábiles o menos desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas por la Policía Municipal.	2.768	2.625	2.203	1.642
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Policía Municipal contestadas dentro de los 15 días siguientes a su presentación.	28,50	24,48	46,69	19'45
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Policía Municipal contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación.	-	39,78	69,59	48'18
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a la Policía Municipal.	-	50	21	36
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)

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

Fecha de aprobación: 2 de julio de 2009

Fecha evaluación 2014: 30 abril de 2015



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.

Compromisos 2014		6
Indicadores	Totales	11
	Cumplidos	8
Grado de cumplimiento (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		72,72%
Áreas de mejora implantadas		5

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

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Compromiso 01.- Conseguir que el 100% de los empleados de la SGT tenga la Acreditación Electrónica de Empleado Público.				
Acreditaciones de firma electrónica realizadas.	-	-	42,85	66'22
Compromiso 02.- Emplear un lenguaje claro y comprensible en las respuestas a los usuarios, cualquiera que sea el medio a través del cual se contacte con la SGT, de forma que la valoración media de los usuarios con la claridad y comprensión del lenguaje, sea igual o superior a 9, en una escala de 1 a 10.				
Satisfacción de los usuarios con la claridad y comprensión del lenguaje.	-	9,17	-	9'54
Compromiso 03.- En el servicio de información, proporcionar a los usuarios un trato amable y cortés, de forma que la valoración media de los usuarios con el trato, sea igual o superior a 9, en una escala de 1 a 10.				
Satisfacción de los usuarios con el trato recibido.	-	-	9,14	9'52
Compromiso 04.- Contribuir a la mejora de los servicios prestados a los ciudadanos por los profesionales de la Seguridad y las Emergencias, a través de una formación de calidad y un adecuado desarrollo profesional de forma que la valoración media sea igual o superior a 3'40, en una escala de 0 a 5.				
Satisfacción de los profesionales de Seguridad y Emergencias con la formación recibida.	-	-	3,93	4'08
Compromiso 05.- El servicio de gestión de la seguridad en edificios e instalaciones, mejorará los procedimientos de acreditación municipal, para reducir el tiempo medio asociado a la emisión de la acreditación y a la carga del correspondiente permiso en la sede municipal pertinente, de forma que el 75% de los requerimientos en materia de acreditación corporativa se resuelvan en tiempo igual o inferior a 15 días.				
Este compromiso <u>se elimina</u> tras la Evaluación 2014.				
Porcentaje de requerimientos en materia de acreditación corporativo resueltos en plazo. Indicador eliminado Evaluación 2014.	-	-	91,30	D.N.C.
Compromiso 05.- Contribuir a la mejora de los edificios adscritos al Área de Gobierno de Seguridad y Emergencias, de forma que en el 10% de los edificios del Área se realicen obras de mejora.				
Este compromiso se ha creado nuevo tras la Evaluación 2014.				
Porcentaje de edificios en los que se realizan obras de mejora. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 06.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. Contestar el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 30 días hábiles desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses; aumentando, con respecto al año anterior, las contestadas en 15 días hábiles o menos desde su presentación.				

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados por la SGT de Seguridad y Emergencias.	4	0	3	8
Sugerencias y reclamaciones internas tramitadas por la SGT de Seguridad y Emergencias.	-	-	0	3
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la SGT de Seguridad y Emergencias contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	-	-	33,33	 0
Porcentaje de sugerencias y reclamaciones internas contestadas en 5 días o menos por la SGT de Seguridad y Emergencias.	D.N.C.	D.N.C.	100	100
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la SGT de Seguridad y Emergencias contestadas en 30 días o menos desde su presentación.	-	-	33,33	 0
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la SGT de Seguridad y Emergencias.	-	-	29	 86
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)

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

Fecha de aprobación: 29 de enero de 2015



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

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

Compromiso 01.- Impartir una formación de calidad ajustada a las necesidades de los profesionales de la seguridad, las emergencias y la movilidad para contribuir a la mejora de los servicios prestados a los ciudadanos, de forma que

la valoración media global de la satisfacción de los alumnos con las acciones formativas sea igual o superior a 3,40 en una escala de 1 a 5.

1.1. Grado de satisfacción con la formación de los profesionales de seguridad, emergencias y movilidad.

Compromiso 02.- Disponer de formadores con experiencia y capacidad, con el objetivo de que los profesionales de la seguridad, las emergencias y la movilidad reciban una formación de calidad, de forma que la valoración media global de la satisfacción de los alumnos con los formadores sea igual o superior a 3,90, en una escala de 1 a 5.

2.1. Satisfacción de los alumnos con los formadores.

Compromiso 03.- Dar respuesta a las necesidades y expectativas de los profesionales de la seguridad, las emergencias y la movilidad en materia de formación, mediante el cumplimiento de, al menos, el 90% del número de horas y de alumnos contemplados en el Plan Anual de Estudios.

3.1. Porcentaje de horas de formación realizadas en relación a las previstas.
 3.2. Porcentaje de alumnos formados en relación con los previstos.

Compromiso 04.- Integrar en la actividad diaria del CIFSE criterios de desarrollo sostenible, reduciendo el impacto medioambiental de sus actividades, mediante la implantación anual de, al menos, tres acciones que incidan en un uso eficiente de los recursos y en una gestión adecuada de los residuos.

4.1. Acciones implantadas de carácter medioambiental.

Compromiso 05.- Dotar a los profesionales de las capacidades y habilidades necesarias para un buen desempeño en su puesto de trabajo, de forma que se impartan una media anual de, al menos, 20 horas de formación por trabajador de los Cuerpos y Servicios de Seguridad, Emergencias y Movilidad.

5.1. Horas de formación recibidas por trabajador de los Cuerpos de Seguridad, Emergencias y Movilidad.

Compromiso 01.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. Contestar el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 30 días hábiles desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 35 días hábiles desde su presentación. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas en un plazo máximo de 15 días hábiles desde su presentación.

6.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el CIFSE.
 6.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el CIFSE contestadas en un plazo menor o igual a 30 días hábiles desde su presentación.
 6.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el CIFSE contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.
 6.4. Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el CIFSE.
 6.5. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses.

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)

[VOLVER AREAS DE ACCIÓN](#)

■ Servicios Sociales

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



Carta de Servicios de Teleasistencia Domiciliaria

Fecha Aprobación: 10 de julio de 2008

Fecha Evaluación 2014: 18 de febrero de 2015

Certificación AENOR: 23 de diciembre de 2014

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

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

Compromisos 2014		13
Indicadores	Totales	20
	Cumplidos	15
Grado de cumplimiento (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		75,00%
Áreas de mejora implantadas		4

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

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Compromiso 01.- Las personas mayores de 65 años que vivan solas, podrán tramitar la Teleasistencia de manera telefónica a través del 010. Este compromiso se elimina en la Evaluación 2014.				
Personas que, cumpliendo los requisitos establecidos, tramitan la Teleasistencia a través del 010. Indicador eliminado Evaluación 2014	D.N.C.	6.640	5.027	2.002
Compromiso 01.- 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, o incumplimiento de sus obligaciones.				
Porcentaje de bajas justificadas por el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.	100	100	100	100
Compromiso 02.- Siempre que el caso se considere prioritario por parte del personal municipal, la instalación del dispositivo de teleasistencia se hará en un plazo máximo de 3 días naturales.				
Porcentaje de instalaciones prioritarias que se realizan en un plazo máximo de 3 días naturales. ESTÁNDAR 2014: 100. Se evaluaron 70 actas urgentes de las que 30 se realizaron fuera de plazo.	100	95,30	100	 57'1
Compromiso 03.- El 90% de las llamadas serán atendidas por el Servicio de Teleasistencia en menos de 1 minuto, siendo el tiempo máximo de respuesta de 3 minutos. Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014.				
Tiempo medio de atención de las llamadas recibidas por el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria. Indicador eliminado Evaluación 2014	D.N.C.	D.N.C.	0,68	0'52
Porcentaje de llamadas atendidas en menos de un minuto. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Porcentaje de llamadas atendidas en menos de 3 minutos. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 04.- Cuando la llamada sea por un caso de necesidad, y siempre que el usuario/a esté solo o acompañado de alguien sin capacidad para resolver la situación, una unidad móvil se desplazará al domicilio para acompañarle y asegurar la llegada, en su caso, de otros recursos necesarios para la resolución del problema.				
Porcentaje de desplazamientos en relación con las llamadas que cumplan los requisitos del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.	100	91,30	94	100
Compromiso 05.- El correcto funcionamiento de todos los dispositivos de teleasistencia se comprobará cada 15 días. El 95% de las averías que impidan la comunicación se repararán en 48 horas o menos, siendo el tiempo				

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
máximo de resolución de las averías de 3 días naturales.				
Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014.				
Comprobaciones de teleasistencia efectuadas cada 15 días.	93,60	100	100	100
Porcentaje de averías que se reparan en 48 horas o menos. ESTÁNDAR 2014: 100	100	97,30	91,50	 98'7
Porcentaje de averías que se reparan en un tiempo máximo de 3 días naturales. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 06.- Los usuarios con perfil de riesgo severo (viven solos, no salen del domicilio habitualmente y cuentan con escaso apoyo social) recibirán al menos 2 llamadas de seguimiento semanales.				
Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014.				
Porcentaje de usuarios con perfil de riesgo severo que recibe al menos 2 llamadas de seguimiento semanales. Este indicador modifica su redacción tras la Evaluación 2014.	95,90	100	-	88'2
Compromiso 07.- Todos los usuarios de Teleasistencia que soliciten el servicio de asesoramiento telefónico en materia jurídica, económica, social y psicológica serán atendidos.				
Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014.				
Porcentaje de usuarios de Teleasistencia que, habiendo solicitado el servicio de asesoramiento, han sido atendidos	100	100	100	100
Usuarios informados sobre el servicio de asesoramiento del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria. Indicador eliminado Evaluación 2014.	100	100	100	99'3
Compromiso 08.- Todo el personal que trabaja en el Servicio de Teleasistencia domiciliaria tendrá la titulación exigida y recibirá una formación específica de al menos 7 horas anuales para las funciones que realiza.				
Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014.				
Porcentaje de profesionales con la titulación exigida.	100	100	100	100
Porcentaje de trabajadores que han recibido formación específica durante al menos 7 horas anuales. ESTÁNDAR 2014: 100 <i>Se evaluaron 180 profesionales, 43 de ellos con una formación anual inferior a 15 horas.</i>	33,71	100	67	 76'2
Compromiso 10.- Para garantizar la seguridad y la tranquilidad de los usuarios/-as, los trabajadores que acudan al domicilio, estarán perfectamente identificados como municipales, portando el logotipo del Ayuntamiento de Madrid, en lugar bien visible. Compromiso eliminado Evaluación 2014.				
Trabajadores del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria correctamente identificados. Indicador eliminado Evaluación 2014	100	100	100	100
Compromiso 09.- Todo el personal que presta el servicio, atenderá a los usuarios con un trato amable y respetuoso. El 95% de los usuarios valorará el trato recibido con una puntuación igual o superior a 7 y no más del 1% lo valorará por debajo de 5, en una escala de 0 a 10. Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014.				
Satisfacción de los usuarios del Servicio de Teleasistencia con el trato recibido. Indicador eliminado Evaluación 2014.	D.N.C.	90,30	90,30	9'53
Porcentaje de usuarios que valora el trato recibido con una puntuación igual o superior a 7. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Porcentaje de usuarios que valora el trato recibido con una puntuación inferior a 5. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 10.- El Servicio de Teleasistencia se prestará de tal forma que los usuarios estén satisfechos con el mismo. El 90% de los usuarios valorará la satisfacción global con el Servicio de Teleasistencia con una puntuación igual o superior a 7 y no más del 2% lo valorará por debajo de 5, en una escala de 0 a 10. Al menos el 95% lo considerará recomendable para otras personas. Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014.				

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Teleasistencia. Indicador eliminado Evaluación 2014.	98,90	87,10	87,10	8'95
Porcentaje de usuarios que considera recomendable el Servicio para personas en similares circunstancias a las suyas.	D.N.C.	99,30	99,30	96'2
Porcentaje de usuarios que valora globalmente el Servicio de Teleasistencia con una puntuación inferior a 5. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Porcentaje de usuarios que valora globalmente el Servicio de Teleasistencia con una puntuación igual o superior a 7. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

Compromiso 11.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del servicio. El 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo máximo de 30 días hábiles desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses; aumentando, con respecto al año anterior, las contestadas en 15 días hábiles o menos desde su presentación.

Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.	34	33	56	196
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Servicio de Teleasistencia contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación. ESTÁNDAR 2014: 60	D.N.C.	66,10	61,20	● 42
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Servicio de Teleasistencia Domiciliaria contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	78,79	40,68	28	15'47
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Servicio de Teleasistencia. ESTÁNDAR 2014: 30	-	30	25	● 40
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Servicio de Teleasistencia contestadas en menos de 3 meses. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)

Carta de Servicios de los Centros de Día



Fecha Aprobación: 8 de abril de 2010
 Fecha Evaluación 2014: 11 de febrero de 2015
 Certificación AENOR: 23 de diciembre de 2014

El Ayuntamiento de Madrid dirige, gestiona y evalúa 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 servicios prestados en los Centros de Día son servicios dirigidos a proporcionar una atención integral, en régimen diurno, a las personas mayores de 65 años con deterioro físico y relacional, y sin límite de edad, a las personas con enfermedad de Alzheimer u otras demencias. Estos servicios se prestan siempre con el objetivo de promover la independencia y autonomía personal. Se pretende lograr el mantenimiento de los mayores en su medio habitual, retrasando o evitando el ingreso en un centro residencial. Se prestan servicios de atención social, sanitaria,

preventiva y rehabilitadora, ▪ apoyo a la familia, ▪ aseo y cuidado personal, ▪ transporte adaptado y ▪ alimentación y nutrición, control y seguridad.

Compromisos 2014		15
Indicadores	Totales	22
	Cumplidos	16
Grado de cumplimiento (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		72,72%
Áreas de mejora implantadas		3

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

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
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. Compromiso <u>eliminado</u> Evaluación 2014.				
Porcentaje de usuarios y/o familiares informados de los programas y actividades que se desarrollan en el Centro de Día. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2014.	100	100	100	100
Compromiso 01.- Para cada uno de los usuarios/as se elabora un Plan de Atención Personalizado adaptado a sus necesidades, que incluye los servicios contemplados en la atención social, sanitaria, preventiva y rehabilitadora y se va adaptando a la evolución de aquellas. El Plan de Atención Personalizado de cada usuario se revisará, al menos cada seis meses, en reunión interdisciplinar y dejando constancia por escrito. Esta información se remitirá por escrito al usuario/familia o cuidador.				
Porcentaje de usuarios con su Plan de Atención Personalizado revisado. ESTÁNDAR 2014: 100 <i>Se ha detectado que tres Centros se desvían de la norma.</i>	D.N.C.	100	100	 96'7
Porcentaje de usuarios de los Centros de Día con Plan de Atención Personalizado. ESTÁNDAR 2014: 100 <i>Se ha detectado que un Centro se desvía de la norma.</i>	100	100	100	 99'5
Porcentaje de usuarios y/o familiares y/o cuidador que recibe información sobre la revisión de su Plan de Atención Personalizado.	D.N.C.	100	100	100
Compromiso 03.- La permanencia del usuario en el Centro de Día está garantizada en el tiempo. El servicio se suspenderá por deseo expreso del usuario/a, baja en el padrón municipal, cambio en las condiciones que motivaron la concesión, superar el plazo de tres meses de ausencia consecutiva, o incumplimiento de las obligaciones o responsabilidades de los usuarios/as. Compromiso <u>eliminado</u> Evaluación 2014.				
Porcentaje de bajas de usuarios de los Centro de Día debidamente justificadas. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2014.	100	100	100	100
Compromiso 02.- Todo el personal que presta el servicio atiende a los usuarios de una manera adecuada, amable y respetuosa, utilizando un lenguaje comprensible. El 95% de los usuarios valorará el trato recibido con una puntuación igual o superior a 7 y no más del 2% lo valorará por debajo de 5, en una escala de 0 a 10. Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014.				
Satisfacción de los usuarios del servicio de los Centros de Día con el trato recibido. Indicador <u>eliminado</u> Evaluación 2014.	D.N.C.	D.N.C.	8,20	8'20
Porcentaje de usuarios que valora el trato recibido con una puntuación igual o superior a 7. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Porcentaje de usuarios que valora el trato recibido con una puntuación	-	-	-	-

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
inferior a inferior a 5. Indicador nuevo Evaluación 2014.				
Compromiso 03.- Todos los Centros dispondrán de una planificación anual de actividades lúdicas y formativas dirigidas a las familias de los usuarios. Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014.				
Porcentaje de familias de los Centros de Día que reciben servicios de información y apoyo a las familias. Indicador eliminado Evaluación 2014.	100	100	100	100
Porcentaje de Centros que tienen una planificación anual de de estas actividades con las familias. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Porcentaje de Centros que tienen programadas al menos 4 actividades lúdicas y al menos 1 actividad formativa al año. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 04.- Todo el personal técnico de los Centros de Día tiene la titulación exigida para el desempeño de sus funciones (profesionales especializados en Trabajo Social, Psicología, Enfermería, Fisioterapia, Terapia Ocupacional y Medicina). Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014				
Porcentaje de técnicos de los Centros de Día con titulación exigida.	100	100	100	100
Compromiso 05.- 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 95% de los usuarios valorará la satisfacción con el horario con una puntuación igual o superior a 7 y no más del 2% de los usuarios lo valorará por debajo de 5, en una escala de 0 a 10. Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014				
Satisfacción de los usuarios con el horario de los Centros de Día. Indicador eliminado Evaluación 2014-	D.N.C.	D.N.C.	7,89	8
Porcentaje de usuarios que valora el horario con una puntuación igual o superior a 7. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Porcentaje de usuarios que valora el horario con una puntuación inferior a 5. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 06.- El equipamiento y la confortabilidad de las instalaciones físicas de todos los Centros de Día son adecuados para el servicio que se presta. El 95% de los usuarios valorará la satisfacción con el equipamiento y la confortabilidad de las instalaciones con una puntuación igual o superior a 7 y no más del 2% lo valorará por debajo de 5, en una escala de 0 a 10. Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014				
Satisfacción de los usuarios con las instalaciones físicas de los Centros de Día. Indicador eliminado Evaluación 2014.	D.N.C.	D.N.C.	7,90	8
Porcentaje de usuarios que valora el equipamiento y confortabilidad con una puntuación igual o superior a 7. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Porcentaje de usuarios que valora el equipamiento y confortabilidad con una puntuación inferior a 5. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 07.- Los menús de todos los Centros de Día son nutricionalmente adecuados y están adaptados a las necesidades personales de cada uno de los usuarios.				
Porcentaje de Centros de Día que ofrecen menús adaptados a las necesidades personales de los usuarios.	100	100	100	100
Compromiso 08.- 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. ESTÁNDAR 2014: 100	100	100	100	 88'4
Compromiso 09.- Todo el personal que presta los diferentes servicios del Centro de Día llevará en lugar visible la correspondiente tarjeta de identificación. Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014				

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Porcentaje de trabajadores de los Centros de Día con indumentaria adecuada. Indicador eliminado Evaluación 2014.	100	100	100	100
Porcentaje de trabajadores de los Centros de Día con tarjeta de identificación. ESTÁNDAR 2014: 100 <i>De los 989 trabajadores a los que se les pidió la tarjeta, 131 no disponían de ella.</i>	80,96	100	100	 86'7

Compromiso 10.- Todos los Centros de Día disponen de aseos adaptados y baños geriátricos para facilitar el adecuado servicio de aseo y cuidado personal. Compromiso eliminado Evaluación 2014.

Porcentaje de Centros de Día dotados con aseos adaptados y baños geriátricos. Indicador eliminado Evaluación 2014	100	100	100	D.N.C.
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----	-----	-----	--------

Compromiso 10.- El servicio de Centros de Día se prestará de tal forma que los usuarios estén satisfechos con el mismo. El 95% de los usuarios valorará la satisfacción global con el servicio de Centros de Día con una puntuación igual o superior a 7 y no más del 2% lo valorará por debajo de 5, en una escala de 0 a 10. Al menos el 90% lo considerará recomendable para otras personas. Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014

Satisfacción global de los usuarios del servicio de Centros de Día. Indicador eliminado Evaluación 2014.	D.N.C.	D.N.C.	8	8
Usuarios que consideran el servicio de Centros de Día recomendable para otras personas.	D.N.C.	97,20	97,70	97'7
Porcentaje de usuarios que valora globalmente el servicio de Centros de Día con una puntuación igual o superior a 7. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Porcentaje de usuarios que valora globalmente el servicio de Centros de Día con una puntuación inferior a 5. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

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.

Compromiso eliminado Evaluación 2014

Porcentaje de Centros de Día para enfermos de Alzheimer dotados con sistema electrónico de control de acceso. Indicador eliminado Evaluación 2014.	100	100	100	100
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----	-----	-----	-----

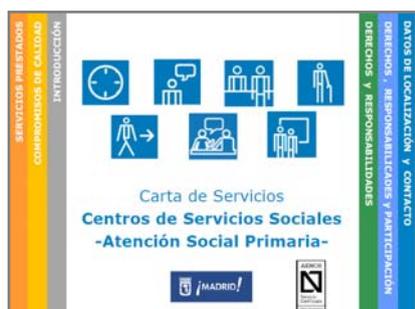
Compromiso 11.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del servicio. El 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo máximo de 30 días hábiles desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses; aumentando, con respecto al año anterior, las contestadas en 15 días hábiles o menos desde su presentación.

Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas en relación a los Centros de Día.	140	41	80	63
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los Centros de Día contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	27,85	24	32,46	19'15
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los Centros de Día en un plazo igual o inferior a 30 días desde su presentación.	-	42	61,40	 53'19
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los Centros de Día.	-	41	27	 37
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)

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

Fecha Aprobación: 15 de julio de 2010
Fecha Evaluación 2014: 23 de marzo de 2015
Certificación AENOR: 23 de diciembre de 2014



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

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

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

Compromisos 2014		10
Indicadores	Totales	15
	Cumplidos	14
Grado de cumplimiento (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		93,33%
Áreas de mejora implantadas		1

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

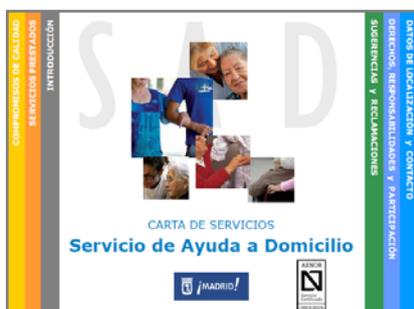
Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Compromiso 01.- Los Centros de Servicios Sociales facilitan su accesibilidad ofreciendo en todos los distritos un horario de atención del trabajador social, mediante cita previa, de 9 a 13 y de 15 a 19 horas, de lunes a viernes. Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014.				
Distritos con horario de de 9 a 13 y de 15 a 19 horas, de lunes a viernes.	D.N.C.	D.N.C.	21	21
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	297.199	337.200	365.352
Compromiso 03.- En el 80% de los casos, la primera entrevista con una/un trabajadora/trabajador social, a partir de la petición de cita, tendrá lugar en un plazo máximo de 8 días hábiles. En el 20% de casos restantes, la primera entrevista se realizará en un plazo máximo de 10 días hábiles. Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014.				

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Porcentaje de primeras entrevistas realizadas en un plazo máximo de 8 días en los Centros de Servicios Sociales.	63	100	80	90
Porcentaje de primeras entrevistas realizadas en un plazo máximo de 10 días hábiles. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 04.- Todas las situaciones que el profesional valore como urgentes se atienden en el mismo día, tanto si se trata de personas que acuden por primera vez al Centro de Servicios Sociales como si son personas que se encuentran en proceso de atención.				
Porcentaje de casos urgentes atendidos en el mismo día en que se solicita en los Centros de Servicios Sociales	100	100	100	100
Compromiso 05.- Todas las personas que acuden a los Centros de Servicios Sociales serán atendidos con un trato amable, con un lenguaje claro y comprensible, y por profesionales del Trabajo Social. La valoración media del trato recibido será de una puntuación igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10.				
Satisfacción de las personas usuarias con el trato y la atención recibida del personal de los Centros de Servicios Sociales.	8	8	8,90	8'9
Compromiso 06.- La atención del trabajador social en los Centros de Servicios Sociales se realiza de manera personalizada, teniendo en cuenta las circunstancias particulares y las necesidades de cada una de las personas atendidas, y asegurando la intimidad y la confidencialidad. La puntuación media de la atención personalizada recibida será igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10.				
Satisfacción de las personas usuarias con la atención personalizada del trabajador social en los Centros de Servicios Sociales.	8	8	8,70	8'7
Compromiso 07.- A todas las personas que, según la valoración profesional realizada, precisan apoyo social y seguimiento por su situación personal o familiar, se les asigna un trabajador social de referencia según la zona en la que se reside. Este profesional asegura la coherencia de la atención social que se presta tanto a la persona como a su núcleo familiar.				
Porcentaje de personas con trabajador social de referencia asignado por los Centros de Servicios Sociales.	D.N.C.	100	100	100
Compromiso 08.- La red de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid dispone de un Centro de Servicios Sociales por cada 100.000 habitantes, y con una proporción de 1 trabajador social por cada 6.000 habitantes, para garantizar la proximidad de la atención social al entorno de convivencia de las personas.				
Centros de Servicios Sociales en funcionamiento.	35	36	36	36
Centros de Servicios Sociales por cada 100.000 habitantes.	1	1	1	1
Trabajadores Sociales por cada 6.000 habitantes.	1	1	1	1
Compromiso 09.- Las solicitudes de prestaciones sociales municipales, se valoran por un trabajador social en un plazo máximo de 21 días hábiles a partir de la entrega de toda la documentación requerida, asegurando la homogeneidad y la equidad en el proceso.				
Solicitudes valoradas en un plazo máximo de 21 días por los Centros de Servicios Sociales	87	100	100	100
Compromiso 10.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del servicio. El 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo máximo de 30 días hábiles desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses; aumentando, con respecto al año anterior, las contestadas en 15 días hábiles o menos desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los Centros de Servicios Sociales. Desde 2014 se contabilizan también las referidas a Ayudas Sociales.	71	35	90	260

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	-	23,47	26,88	35,14
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación.	-	36,80	53,76	60,62
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los Centros de Servicios Sociales.	-	44	33	● 31
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)

Carta de Servicios del Servicio de Ayuda a Domicilio



Fecha Aprobación: 28 de abril de 2011
 Fecha Evaluación 2014: 25 de febrero de 2015
 Certificación AENOR: 23 de diciembre de 2014

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

Las unidades gestoras del Servicio de Ayuda a Domicilio son cada uno de los Centros de Servicios Sociales distribuidos entre los 21 Distritos de la Ciudad de Madrid.

Compromisos 2014	6	
Indicadores	Totales	13
	Cumplidos	9
Grado de cumplimiento (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	69,23%	
Áreas de mejora implantadas	3	

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

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Compromiso 01.- Todos los usuarios/as recibirán, al ser dados de alta, un documento informativo sobre las características del servicio y con los detalles de la prestación en cuanto a horarios, número de horas, tareas que se incluyen, auxiliares asignados, nombre del coordinador y teléfonos de contacto.				
Porcentaje de 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. ESTÁNDAR 2014: 100	100	100	100	● 94'5

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Compromiso 02.- Todos los profesionales del Servicio de Ayuda a Domicilio que prestan el servicio tienen los conocimientos y la formación adecuados. El 85% de los usuarios valorará la competencia técnica de los auxiliares domiciliarios con una puntuación igual o superior a 7 y no más del 4% lo valorará por debajo de 5, en una escala de 0 a 10. Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014.				
Porcentaje de usuarios que valora la competencia técnica de los auxiliares domiciliarios con una puntuación inferior a 5. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Porcentaje de coordinadores de las entidades colaboradoras en el Servicio de Ayuda a Domicilio que tiene la titulación y experiencia requeridas.	100	100	100	100
Porcentaje de entidades colaboradoras en el Servicio de Ayuda a Domicilio que cuentan con un plan de formación continua.	100	100	100	100
Satisfacción de los usuarios de Ayuda a Domicilio con la competencia técnica del personal que les atiende ESTÁNDAR2014: >8 . Indicador eliminado Evaluación 2014	8,76	8,33	7,62	 7,62
Porcentaje de usuarios que valora la competencia técnica de los auxiliares domiciliarios con una puntuación igual o superior a 7 . Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
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 el trato personal con una puntuación igual o superior a 7 y no más del 3% lo valorará por debajo de 5, en una escala de 0 a 10. Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014.				
Satisfacción de los usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio con el trato recibido por el personal. ESTÁNDAR 2014:>8 Indicador eliminado Evaluación 2014.	-	-	7,82	 7,82
Porcentaje de usuarios que valora el trato personal con una puntuación igual o superior a 7. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Porcentaje de usuarios que valora el trato personal con una puntuación inferior a 5. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 04.- Las empresas prestadoras del servicio dotarán a los Auxiliares del uniforme con el logotipo del Ayuntamiento de Madrid, que estará perfectamente visible. Compromiso <u>eliminado</u> Evaluación 2014				
Coordinadores del Servicio de Ayuda a Domicilio que disponen de tarjeta identificativa. Indicador eliminado Evaluación 2014.	-	-	100	100
Profesionales del Servicio de Ayuda a Domicilio que disponen de uniforme con el logotipo del Ayuntamiento de Madrid. Indicador eliminado Evaluación 2014.	-	-	100	100
Compromiso 04.- Se realizarán limpiezas de choque en aquellos casos en los que, tras evaluación técnica, se considere necesario, garantizándose en al menos en el 90% de estos. Compromiso nuevo Evaluación 2014.				
Porcentaje de limpiezas de choque consideradas necesarias que han sido realizadas. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 05.-Los usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio recibirán una visita anual de seguimiento por parte del personal de coordinación de las entidades prestadoras del servicio. Al menos el 90% de los usuarios será visitado una vez al año y en ningún caso transcurrirán más de 18 meses entre las visitas. Compromiso nuevo Evaluación 2014.				
Porcentaje de usuarios visitados en el plazo de un año. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Porcentaje de usuarios visitados en el plazo de 18 meses. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Compromiso 06.-Todas las entidades prestadoras del Servicio de Ayuda a Domicilio dispondrán de un canal de comunicación telefónico gratuito o de llamada local con los usuarios, en horario de 7 a 22 horas, para la recogida				

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
de incidencias. Compromiso nuevo Evaluación 2014.				
Porcentaje de entidades prestadoras del servicio que disponen de un canal de comunicación telefónico gratuito o de llamada local de 7 a 22 horas. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 07.- Los cambios del servicio o incidencias registradas por las entidades prestadoras serán puestas en conocimiento de los servicios sociales municipales mediante reuniones de coordinación periódicas, garantizándose, al menos, la realización de 12 reuniones al año por distrito. Compromiso nuevo Evaluación 2014.				
Porcentaje de distritos que realizan al menos 12 reuniones de coordinación al año con las entidades prestadoras del servicio. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Compromiso 08.- El servicio de Ayuda a Domicilio se prestará de tal forma que el 85% de los usuarios valore la satisfacción global con el servicio con una puntuación igual o superior a 7 y no más del 4% lo valore por debajo de 5, en una escala de 0 a 10. El 95% lo considerará recomendable para otras personas. Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014.				
Satisfacción de los usuarios con el Servicio de Ayuda a Domicilio. ESTÁNDAR 2014:>8 Indicador eliminado Evaluación 2014.	8,62	8,29	7,47	 7'47
Porcentaje de usuarios que consideran el Servicio de Ayuda a Domicilio recomendable.	97,10	97,40	97,20	97'2
Porcentaje de usuarios que valora globalmente el servicio de Ayuda a Domicilio con una puntuación inferior a 5. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Porcentaje de usuarios que valora globalmente el servicio de Ayuda a Domicilio con una puntuación igual o superior a 7. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Compromiso 09.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas al Servicio de Ayuda a Domicilio, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del servicio. El 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo máximo de 30 días hábiles desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses; aumentando, con respecto al año anterior, las contestadas en 15 días hábiles o menos desde su presentación..				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas al Servicio de Ayuda a Domicilio.	134	90	194	147
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	46,27	28,10	28,99	27'72
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación.	-	52,94	63,45	70'30
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Servicio de Ayuda a Domicilio.	-	35	25	29
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)

Carta de Servicios del SAMUR Social



Fecha Aprobación: 15 de marzo de 2012
 Fecha Evaluación 2014: 24 de abril de 2015

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

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

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

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

Compromisos 2014		11
Indicadores	Totales	20
	Cumplidos	19
Grado de cumplimiento (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		95,00%
Áreas de mejora implantadas		1

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

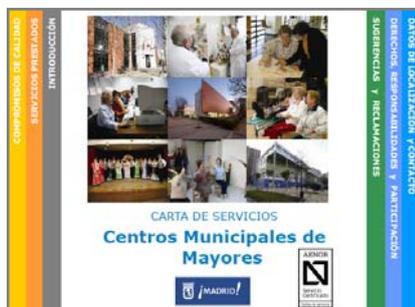
Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Compromiso 01.- Garantizar la atención de las necesidades básicas de alojamiento y manutención a quienes requieran dichas prestaciones y hayan sido valorados por el Samur Social en situación de emergencia social.				
Porcentaje de prestaciones de necesidades básicas realizadas por el Samur Social sobre el total de demandas de atención a necesidades básicas valoradas como emergencia social.	-	84,76	77,96	88
Compromiso 02.- Atender el 80% de las demandas de emergencia social, que requieren una intervención en el lugar de los hechos, en un tiempo medio no superior a 30 minutos.				
Porcentaje de demandas de emergencias atendidas por Samur Social en 30 minutos o en menos.	-	99,26	88,80	87'80
Compromiso 03.- Garantizar la atención y cobertura de las necesidades básicas al 100% de personas afectadas que presenten una situación de desprotección como consecuencia de una emergencia colectiva o catástrofe y demanden atención a Samur Social, de forma que los usuarios y usuarias estén satisfechos con la atención recibida y la puntuación media sea de 7 en una escala de 0 a 10.				

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Porcentaje de personas atendidas por el Samur Social en las emergencias colectivas que han recibido alguna prestación.	-	100	100	100
Valoración media de los usuarios y usuarias sobre la atención recibida del Samur Social.	-	D.N.C.	9,10	7'60
Compromiso 04.- Dar continuidad a la atención social de las personas sin hogar que permanecen en la calle, garantizando una media de 3 intervenciones mensuales por usuario.				
Media de Intervenciones mensuales realizadas por el Samur Social con Personas sin Hogar en seguimiento por Equipos de calle.	-	2,34	5,12	3'25
Compromiso 05.- Proporcionar alojamiento en los recursos de Campaña de Frío a las personas que lo demandan, e intensificar la atención a las personas sin hogar con elevado grado de desarraigo en situación de calle, con una media de 6 intervenciones en el periodo de Campaña de Frío.				
Media de intervenciones realizadas por el Samur Social con personas sin hogar en situación de calle con un elevado grado de vulnerabilidad.	-	D.N.C.	13,7	10
Porcentaje medio de ocupación de plazas de los recursos de Campaña contra el Frío del Samur Social. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Número de personas distintas acogidas en los recursos específicos activados por el Samur Social en el marco de la Campaña de Frío.	-	D.N.C.	1.411	1519
Compromiso 06.- Garantizar que los usuarios/as estén satisfechos/as con la atención telefónica y presencial recibida y que esta puntuación media sea de un mínimo de 8 en un escala de 0 a 10.				
Valoración media de los usuarios y usuarias alojados en la Unidad de Estancias Breves de la Central del Samur Social. ESTÁNDAR 2014: 8	-	D.N.C.	9,30	 7
Valoración media de los usuarios y usuarias atendidos telefónicamente por el Samur Social. ESTÁNDAR 2014: 8	-	8,41	9,42	 6'91
Compromiso 07.- Atender a las personas mayores en situación de grave riesgo, promoviendo en el plazo medio de 7 días las medidas de protección jurídicas en aquellas personas que lo precisen.				
Personas mayores valoradas por Samur Social como Grave Riesgo.	-	D.N.C.	169	68
Tiempo medio de comunicación del Samur Social a las instituciones judiciales de los casos de Grave Riesgo.	-	3,86	3	1'80
Compromiso 08.- Ser fácilmente identificable en todas sus actuaciones, para lo cual quienes presten servicio, irán correctamente uniformados/as e identificados/as. Asimismo todos los vehículos serán identificados con la imagen corporativa del Servicio. Compromiso <u>eliminado</u> Evaluación 2014.				
Porcentaje de profesionales correctamente uniformados e identificados del Samur Social. Indicador eliminado Evaluación 2014.	-	100	100	100
Porcentaje de vehículos del Samur Social identificados con la imagen corporativa del servicio. Indicador eliminado Evaluación 2014	-	100	100	100
Compromiso 08.- Atender al menos el 80% de llamadas recibidas y con un tiempo medio de espera no superior a 1 minuto.				
Porcentaje de llamadas atendidas por el Samur Social.	-	D.N.C.	97,02	98
Compromiso 09.- Proporcionar una atención adaptada a las necesidades de los/las usuarios /as y de la ciudadanía mediante la revisión anual de un 90% de procedimientos de trabajo.				
Protocolos de colaboración y coordinación con otros servicios e instituciones	-	4	3	2

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Porcentaje de procedimientos revisados y actualizados por el Samur Social.	-	92,50	100	100
Compromiso 10.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. Contestar el 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 30 días hábiles desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses; aumentando, con respecto al año anterior, las contestadas en 15 días hábiles o menos desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Samur Social.	-	166	322	355
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Samur Social contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	-	55,21	78,40	84'05
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Samur Social contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación.	-	68,71	94,14	98'01
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Samur Social.	-	25	11	11
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses	-	-	-	-

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)

Carta de Servicios de los Centros de Mayores



Fecha Aprobación: 13 de marzo de 2013
 Fecha Evaluación 2014: 16 de febrero de 2015
 Certificación AENOR: 23 de diciembre de 2014

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

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

El Ayuntamiento de Madrid cuenta en la actualidad con 89 Centros Municipales de Mayores (con 299.000 socios/as) que dan cobertura a las necesidades y aspiraciones de ocio y tiempo libre de las personas mayores residentes en la ciudad de Madrid. Los compromisos que se recogen en su Carta de Servicios son:

Compromisos		15
Indicadores	Totales	26
	Cumplidos	24

Grado de cumplimiento (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100	92,30%
Áreas de mejora implantadas	5

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

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Compromiso 01.- El Ayuntamiento de Madrid mantendrá informada al 100% de las personas mayores que cumplen 65 años estando empadronadas en la ciudad de Madrid, mediante carta personalizada de las condiciones de acceso a los Centros Municipales de Mayores y de las condiciones para la tramitación de la tarjeta madridmayor.es. Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014.				
Porcentaje de personas que cumplen 65 años a las que se envía información sobre los CMM.	-	-	100	100
Compromiso 02.- Todos los/as socios/as, en el momento de su incorporación al centro, dispondrán de información sobre los programas y servicios que se desarrollan en el Centro Municipal de Mayores y en los que van a poder participar. El 80% de los usuarios valorará la satisfacción con la información recibida sobre los programas y servicios con una puntuación igual o superior a 7 y no más del 2% lo valorará por debajo de 5, en una escala de 0 a 10. Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014.				
Satisfacción de los usuarios con la información recibida sobre los programas y servicios en los Centros de Mayores. Indicador eliminado Evaluación 2014	-	-	-	8'21
Porcentaje de usuarios que valora la información recibida sobre los programas y servicios con una puntuación igual o superior a 7. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Porcentaje de usuarios que valora la información recibida sobre los programas y servicios con una puntuación inferior a 5. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 03.- Todos los Centros Municipales de Mayores tendrán identificación y señalización exterior, así como identificación interna en todas las salas y servicios.				
Porcentaje de Centros Municipales de Mayores con señalización externa.	-	-	97	100
Porcentaje de Centros Municipales de Mayores con señalización interna.	-	-	94	100
Compromiso 04.- Los Centros Municipales de Mayores facilitarán el acceso a personas mayores con movilidad reducida, tanto desde el exterior como a las zonas de uso común.				
Porcentaje de Centros Municipales de Mayores con accesibilidad a zonas de uso común.	-	-	98	100
Porcentaje de Centros Municipales de Mayores con accesibilidad desde el exterior.	-	-	100	100
Compromiso 05.- El equipamiento y la confortabilidad de las instalaciones de todos los Centros Municipales de Mayores son adecuados al servicio que se presta. El 75% de los usuarios valorará la satisfacción con el equipamiento y la confortabilidad de las instalaciones con una puntuación igual o superior a 7 y no más del 6% lo valorará por debajo de 5, en una escala de 0 a 10. Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014.				
Satisfacción de los socios con el equipamiento y confortabilidad de las instalaciones de los Centros Municipales de Mayores. Indicador eliminado Evaluación 2014.	-	-	62	7'77
Porcentaje de usuarios que valora el equipamiento y la confortabilidad de las instalaciones con una puntuación igual o superior a 7. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Porcentaje de usuarios que valora el equipamiento y la confortabilidad de las instalaciones con una puntuación inferior a 5. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 06.- Todos los Centros Municipales de Mayores disponen de un horario de funcionamiento adecuado a las necesidades de los/as socios/as. El 80% de los usuarios valorará la satisfacción con el horario de funcionamiento con una puntuación igual o superior a 7 y no más del 2% lo valorará por debajo de 5, en una escala de 0 a 10. Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014				
Porcentaje de usuarios que valora el horario de funcionamiento con una puntuación igual o superior a 7. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Porcentaje de usuarios que valora el horario de funcionamiento con una puntuación inferior a 5. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Satisfacción de los socios con el horario de los Centros Municipales de Mayores. Indicador eliminado Evaluación 2014.	-	-	78	8'45
Compromiso 07.- Todos los Centros Municipales de Mayores dispondrán de un servicio de animación sociocultural, para la dinamización de éstos.				
Porcentaje de Centros Municipales de Mayores que disponen del servicio de animación sociocultural.	-	-	100	100
Compromiso 08.- Al menos el 90 % de los Centros Municipales de Mayores dispondrá de sala polivalente/gimnasio y comedor/cafetería. En todo caso, estos servicios estarán garantizados en un centro por distrito. El 80% de los usuarios valorará la satisfacción con estos servicios con una puntuación igual o superior a 7 y no más del 5% lo valorará por debajo de 5, en una escala de 0 a 10. Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014				
Porcentaje de Distritos en los que al menos uno de sus centros municipales de mayores dispone de sala polivalente, sala de lectura, gimnasio y comedor/cafetería.	-	-	100	100
Porcentaje de los Centros Municipales de Mayores que disponen de sala polivalente, sala de lectura, gimnasio y comedor/cafetería.	-	-	82	96
Satisfacción de los usuarios con los servicios ofertados en los Centros Municipales de Mayores. Indicador eliminado Evaluación 2014	-	-	-	8
Porcentaje de usuarios que valora los servicios de sala polivalente/gimnasio y comedor/cafetería con una puntuación inferior a 5. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Porcentaje de usuarios que valora los servicios de sala polivalente/gimnasio y comedor/cafetería con una puntuación igual o superior a 7. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 09.- En todos los Centros Municipales de Mayores que dispongan de servicio de comedor, se ofrecerá menú adecuado y asequible, de tal modo que el 70% de los usuarios valore la satisfacción con el servicio de comedor con una puntuación igual o superior a 7 y no más del 10% lo valore por debajo de 5, en una escala de 0 a 10. Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014				
Satisfacción de los usuarios con el servicio de comedor de los Centros Municipales de Mayores. Indicador eliminado Evaluación 2014.	-	-	-	7'6
Porcentaje de usuarios que valora el servicio de comedor con una puntuación igual o superior a 7. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Porcentaje de usuarios que valora el servicio de comedor con una puntuación inferior a 5. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 10.- Al menos el 95% de los Centros Municipales de Mayores dispondrán de actividades de promoción del envejecimiento activo: manuales, culturales, artísticas y de mantenimiento físico. En todo caso, estos servicios estarán garantizados en un centro por distrito. El 90% de los usuarios valorará la satisfacción con estas actividades con una puntuación igual o superior a 7 y no más del 2% lo valorará por debajo de 5, en una				

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
escala de 0 a 10. Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014				
Porcentaje de distritos en los que al menos uno de sus centros municipales de mayores dispone de actividades de promoción del envejecimiento activo.	-	-	100	100
Porcentaje de los Centros de Mayores que disponen de actividades de promoción del envejecimiento activo.	-	-	98	98
Satisfacción de los usuarios con las actividades de promoción del envejecimiento activo ofertadas por los Centros Municipales de Mayore Indicador eliminado Evaluación 2014s.	-	-	-	8'58
Porcentaje de usuarios que valora las actividades de promoción de envejecimiento activo con una puntuación igual o superior a 7. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Porcentaje de usuarios que valora las actividades de promoción de envejecimiento activo con una puntuación inferior a 5. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 11.- Al menos el 60% de los Centros Municipales de Mayores dispondrán de los servicios de fisioterapia preventiva grupal, biblioteca/sala de lectura, así como de podología y peluquería. En todo caso, estos servicios estarán garantizados en un centro por distrito. El 75% de los usuarios valorará la satisfacción con estos servicios con una puntuación igual o superior a 7 y no más del 5% lo valorará por debajo de 5, en una escala de 0 a 10. Compromiso nuevo Evaluación 2014.				
Porcentaje de usuarios que valora estos servicios con una puntuación inferior a 5. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Porcentaje de usuarios que valora estos servicios con una puntuación igual o superior a 7. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Porcentaje de distritos en los que al menos uno de sus centros dispone de estos servicios. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Porcentaje de Centros Municipales de Mayores que dispone de los servicios de fisioterapia preventiva grupal, biblioteca/sala de lectura, así como de podología y peluquería. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Compromiso 12.- La propuesta de actividades se adaptará a los gustos y preferencias de los/as socios/as, garantizando la evaluación y un proceso participativo con, al menos 8 reuniones anuales entre el equipo técnico I y la Junta Directiva, en representación de los mismos. Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014				
Porcentaje de centros que realizan 8 o más reuniones de evaluación y planificación anuales. ESTÁNDAR 2014: 100	-	-	100	 85
Compromiso 13.- El personal que presta diferentes servicios en los Centros Municipales de Mayores irá identificado con una tarjeta visible. Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014				
Personal de los Centros Municipales de Mayores con indumentaria adecuada. Indicador eliminado Evaluación 2014.	-	-	98	D.N.C.
Personal de los Centros Municipales de Mayores correctamente identificado. ESTÁNDAR20114: 100	-	-	15	 27
Compromiso 14.- Todo el personal prestará servicio con amabilidad y cortesía, de forma que el 90% de los usuarios valore la satisfacción con el trato recibido con una puntuación igual o superior a 7 y no más del 2% lo valore por debajo de 5, en una escala de 0 a 10. Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014				
Satisfacción de los usuarios con el trato recibido por los trabajadores de los Centros Municipales de Mayores. Indicador eliminado Evaluación 2014.	-	-	-	8'96

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Porcentaje de usuarios que valora el trato recibido con una puntuación igual o superior a 7. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Porcentaje de usuarios que valora el trato recibido con una puntuación inferior a 5. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Compromiso 15.- Los usuarios de los Centros Municipales de Mayores valorarán los mismos de tal forma que al menos el 90% puntúe la satisfacción global con un valor igual o superior a 7 y no más del 2% lo puntúe debajo de 5, en una escala de 0 a 10. Al menos el 90% lo considerará recomendable para otras personas.				
Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014				
Porcentaje de usuarios que recomendarían los Centros Municipales de Mayores.	-	-	98	97'6
Satisfacción global de los usuarios con los Centros Municipales de Mayores .Indicador eliminado Evaluación 2014.	-	-	76	8'40
Porcentaje de usuarios que valora la satisfacción global con los centros con una puntuación igual o superior a 7. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Porcentaje de usuarios que valora la satisfacción global con los centros con una puntuación inferior a 5. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Compromiso 16.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los Centros de Mayores, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del servicio. El 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo máximo de 30 días hábiles desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses; aumentando, con respecto al año anterior, las contestadas en 15 días hábiles o menos desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por los Centros Municipales de Mayores.	-	-	132	196
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por los Centros Municipales de Mayores contestadas en un plazo menor o igual a 15 días desde su presentación.	-	-	28,15	30'61
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por los Centros Municipales de Mayores contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación	-	-	51,56	61'22
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de los Centros Municipales de Mayores.	-	-	31	30
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses	-	-	-	-

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)

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



Fecha Aprobación: 5 de septiembre de 2013

Fecha Evaluación 2014: 30 de marzo de 2015

Los Centros de Atención a la Infancia (CAI) son los dispositivos de segundo nivel –Servicios de Atención Social Especializada- de la red de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid para la atención psicológica, social y educativa a menores de hasta 18 años, en situación de desprotección (riesgo

o desamparo) y a sus familias, inscribiéndose sus funciones dentro de la red pública de protección de menores. Junto con los Servicios de Atención Social Primaria (Centros de Servicios Sociales), configuran la red de protección municipal de menores en la ciudad de Madrid.

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

Los ocho CAI contribuyen a la detección de las situaciones de riesgo y desprotección de los menores que residen en el municipio de Madrid, y pretenden, en suma, garantizar el buen trato a los menores y el fortalecimiento de las familias ofreciendo servicios de acompañamiento, supervisión y tratamiento especializado aplicando estrategias psicológicas, educativas y sociales.

Compromisos 2014		12
Indicadores	Totales	23
	Cumplidos	22
Grado de cumplimiento (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		95,65%
Áreas de mejora implantadas		2

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

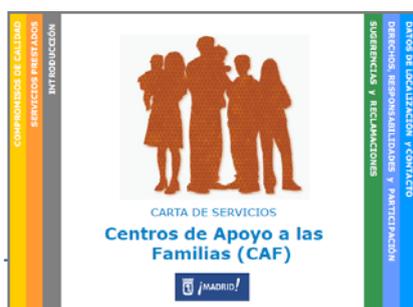
Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Compromiso 01.- Los Centros de Atención a la Infancia facilitarán su accesibilidad a todos sus usuarios. Los CAI 1, 2 y 3 ofrecerán una atención continuada al público de 08:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes. Los CAI 4, 5, 6, 7 y 8 ofrecerán una atención al público de 09:00 a 20:00 horas de lunes a viernes.				
Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014.				
Porcentaje de actuaciones familiares en horario de 09:00 a 15:00 horas en los Centros de Atención a la Infancia. <i>Este indicador ha modificado su redacción porque se ha tenido que diferenciar entre los CAI de gestión directa de los de gestión indirecta por tener diferentes horarios de atención.</i>	-	-	-	85'25
Porcentaje de actuaciones con familias en horario de 15:00 a 20:00 horas en los Centros de Atención a la Infancia 4, 5, 6, 7 y 8. <i>Este indicador ha modificado su redacción por estar mal formulado, no se trata de familias sino de actuaciones porque las mismas familias son atendidas por la mañana y por la tarde.</i>	-	-	-	14'75
Compromiso 02.- Las instalaciones y equipamientos de los Centros de Atención a la Infancia serán adecuados a los servicios prestados. Al menos el 70% de los adultos valorará su satisfacción con una puntuación igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10. Compromiso nuevo Evaluación 2014				
Satisfacción de los adultos con las instalaciones y equipamiento de los Centros de Atención a la Infancia. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Compromiso 03.- Todas las personas que acudan a los Centros de Atención a la Infancia serán atendidas con respeto y con un lenguaje claro y comprensible. Al menos el 70% de los adultos y de los menores valorará su satisfacción con una puntuación igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10.				

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Satisfacción de los adultos con la atención recibida en los Centros de Atención a la Infancia.	-	-	-	96
Satisfacción de los menores con la atención recibida en los Centros de Atención a la Infancia.	-	-	-	95
Compromiso 04.- Todas las personas que acudan a los Centros de Atención a la Infancia serán atendidas con criterios profesionales y teniendo en cuenta sus circunstancias y necesidades personales. Al menos el 70% de los adultos y de los menores valorará su satisfacción con una puntuación igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10.				
Satisfacción de los adultos con la profesionalidad de los técnicos de los Centros de Atención a la Infancia.	-	-	-	94
Satisfacción de los menores con la profesionalidad de los técnicos de los Centros de Atención a la Infancia.	-	-	-	91
Compromiso 05.- La atención especializada tendrá lugar en la sede del Centro de Atención a la Infancia, en el entorno familiar o en otros centros municipales, según requiera la situación familiar, garantizando la atención del 100% de las familias que lo precisen.				
Porcentaje de familias con menores en riesgo que son atendidas en la propia sede del Centro de Atención a la Infancia.	-	-	-	77'18
Porcentaje de familias con menores en riesgo que son atendidas en su entorno familiar.	-	-	-	14'37
Porcentaje de familias con menores en riesgo que son atendidas en otros centros municipales.	-	-	-	8'45
Compromiso 06.-. La valoración inicial de la situación familiar, una vez recibida la demanda de atención, comenzará en un plazo máximo de 20 días naturales en el 100% de los casos.				
Porcentaje de familias atendidas en los Centros de Atención a la Infancia cuya valoración inicial comienza en un plazo máximo de 20 días naturales.	-	-	-	100
Compromiso 07.- Las investigaciones preferentes se finalizarán en un plazo máximo de 30 días naturales en el 100% de los casos.				
Porcentaje de investigaciones preferentes finalizadas en un plazo máximo de 30 días naturales en los Centros de Atención a la Infancia.	-	-	-	100
Compromiso 08.- Las investigaciones urgentes se iniciarán el mismo día de su notificación y se finalizarán en un tiempo igual o inferior a siete días en el 100% de los casos.				
Porcentaje de investigaciones urgentes iniciadas en el mismo día de su notificación en los Centros de Atención a la Infancia.	-	-	-	100
Porcentaje de investigaciones urgentes finalizadas en siete días en los Centros de Atención a la Infancia.	-	-	-	100
Compromiso 09.- La evaluación de la situación familiar, y en su caso de desprotección de los menores, se realizará, en el 70% de los casos, en un plazo máximo de 90 días naturales desde el primer contacto presencial con la familia. En el otro 30% de los casos esta evaluación se realizará en un plazo máximo de 120 días naturales. Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014				
Porcentaje de familias cuya evaluación se realiza en el plazo máximo de 90 días naturales en los Centros de Atención a la Infancia. ESTÁNDAR 2014: 90 <i>Dificultades técnicas para evaluar y retrasos con las familias.</i>	-	-	-	 65'55
Porcentaje de familias cuya evaluación se realiza en el plazo máximo de 120 días naturales en los Centros de Atención a la Infancia. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 10.- A las familias que, según la valoración realizada, precisen tratamiento especializado, acompañamiento y supervisión, y apoyo en la resolución de conflictos, se les asignará un equipo técnico según la				

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
necesidad detectada. Estos servicios se llevarán a cabo mediante sesiones individuales, familiares, grupales y coordinación con otros profesionales, con un promedio de quince actividades al año por familia.				
Actividades de intervención y seguimiento, realizadas por cada familia en los Centros de Atención a la Infancia.	-	-	-	15
Compromiso 11.- Se ofrecerá a los profesionales de la educación, de la salud y de las entidades sociales que trabajan con menores, al menos tres opciones formativas anuales dirigidas a la prevención y detección de situaciones de desprotección de menores. Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014.				
Acciones formativas para la prevención y la detección de situaciones de desprotección de menores dirigidas a profesionales.	-	-	-	3
Compromiso 12.- Se realizará en los Centros de Atención a la Infancia el seguimiento de los acogimientos de menores en familia extensa, realizando al menos un grupo de apoyo por cada centro con una media de diez participantes en cada uno de ellos. Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014				
Menores en acogimiento en familia extensa registrados en los Centros de Atención a la Infancia.	-	-	-	100
Grupos de apoyo a los acogimientos de menores en familia extensa realizados en los Centros de Atención a la Infancia.	-	-	-	18
Personas participantes en los grupos de apoyo a los acogimientos de menores en familia extensa realizados en los Centros de Atención a la Infancia.	-	-	-	262
Compromiso 13.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del servicio. El 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo máximo de 30 días hábiles desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses; aumentando, con respecto al año anterior, las contestadas en 15 días hábiles o menos desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por los Centros de Atención a la Infancia.	-	-	-	15
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por los Centros de Atención a la Infancia contestadas en un plazo menor o igual a 30 días hábiles desde su presentación.	-	-	-	80
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por los Centros de Atención a la Infancia contestadas en los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	-	-	-	46'67
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los Centros de Atención a la Infancia.	-	-	-	19
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de tres meses. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)

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



Fecha Aprobación: 23 de enero de 2014

Fecha Evaluación 2014: 1 de abril de 2015

Los Centros de Apoyo a las Familias (CAF) son dispositivos municipales de carácter público, polivalente y especializado que ofrecen un espacio

de apoyo a las familias, para ayudarles a llevar a cabo sus funciones parentales y afrontar las dificultades que surgen en el desempeño de las mismas y de prevención de otros conflictos en el ámbito familiar.

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

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

Compromisos 2014		12
Indicadores	Totales	23
	Cumplidos	23
Grado de cumplimiento (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		100%
Áreas de mejora implantadas		5

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

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Compromiso 01.- Atender a las familias con trato correcto, lenguaje claro, empatía y equidad, de forma que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con el trato recibido sea igual o superior a 8 sobre una escala de 0 a 10.				
Satisfacción de los usuarios con el trato recibido.	-	-	-	9'4
Compromiso 02.- Atender a las familias de modo personalizado, con objeto de satisfacer adecuadamente sus necesidades de apoyo y atención familiar, de forma que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida sea igual o superior a 8 sobre una escala de 0 a 10.				
Satisfacción de los usuarios con el apoyo profesional recibido.	-	-	-	9'3
Satisfacción de los usuarios con la adecuación de la respuesta ofrecida a sus necesidades mediante los Servicios del CAF	-	-	-	9'2
Compromiso 03.- Garantizar que todos los profesionales de los CAF están debidamente cualificados, con la titulación específica formación y experiencia en la materia objeto de su intervención, promoviendo su formación continuada. Compromiso <u>eliminado</u> Evaluación 2014.				
Porcentaje de profesionales debidamente cualificados. Indicador eliminado Evaluación 2014.	-	-	-	100
Compromiso 04.- Garantizar a los usuarios la confidencialidad de la información aportada, en función de lo establecido por el código deontológico de las distintas disciplinas profesionales, salvo en aquellos supuestos contemplados en la normativa correspondiente; de forma que si se reciben reclamaciones sobre este compromiso, no supongan más del 0,1% sobre el total de personas atendidas en los CAF, y que dichas reclamaciones no supongan más del 10% del total de las recibidas. Compromiso <u>eliminado</u> Evaluación 2014.				

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Porcentaje de reclamaciones recibidas con relación a la confidencialidad sobre el total de personas atendidas en el CAF. Indicador eliminado Evaluación 2014.	-	-	-	0
Porcentaje de reclamaciones recibidas con relación a la confidencialidad sobre el total de sugerencias y reclamaciones recibidas en el CAF. Indicador eliminado Evaluación 2014.	-	-	-	0
Compromiso 03.- Iniciar el proceso de atención a las familias en el menor tiempo posible, de modo que la satisfacción con el tiempo de espera transcurrido entre el primer contacto con el CAF y la primera cita, sea superior al 85%. Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014.				
Porcentaje de familias satisfechas con el tiempo transcurrido entre el primer contacto y la primera cita. <i>Indicador no medido dado que la atención a las familias en los CAF se prestan a través de 10 servicios, el tiempo que transcurre entre el primer contacto y la primera cita en cada uno de ellos varía, de tal modo que una valoración homogénea no es significativa.</i> Este indicador ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014	-	-	-	No medido
Compromiso 04.- Facilitar la accesibilidad de las familias con la inexistencia de barreras arquitectónicas, de forma que todos los CAF sean accesibles.				
Porcentaje de Centros de Apoyo a las Familias (CAF) accesibles	-	-	-	100
Compromiso 05.-. Ofrecer un horario amplio, de mañana y tarde, de lunes a viernes, para facilitar la asistencia de las familias, de forma que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con el horario ofrecido, sea igual o superior a 8 sobre una escala de 0 a 10.				
Satisfacción de los usuarios con el horario de atención de los Centros de Apoyo a las Familias (CAF)	-	-	-	8'89
Compromiso 06.- Contar con instalaciones y equipamientos adecuados para los servicios que prestan los CAF y disponer de los elementos materiales y tecnológicos necesarios, de forma que la valoración media de la satisfacción de los usuarios respecto a las instalaciones y equipamientos, sea igual o superior a 8 una escala de 0 a 10.				
Satisfacción de los usuarios con las instalaciones y equipamientos de los Centros de Apoyo a las Familias (CAF)	-	-	-	9'2
Compromiso 07.- Estar adecuadamente identificados, mediante un cartel visible y comprensible en la fachada exterior, en el que figure la denominación de Centro de Apoyo a las Familias (CAF) y el número que le corresponda. Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014.				
Porcentaje de Centros de Apoyo a las Familias (CAF) adecuadamente identificados mediante un cartel visible y comprensible en la fachada exterior, en el que figure la denominación de Centro de Apoyo a las Familias (CAF) y el número que le corresponda. Este indicador ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014.	-	-	-	85'71
Compromiso 08.- Difundir los servicios y las actividades programadas en los CAF por diversos medios, a la población general y a otros recursos y profesionales a través de la web municipal, folletos, participación en iniciativas y redes comunitarias, sesiones informativas, etc., realizando como mínimo 35 actividades de difusión al año. Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014				
Acciones realizadas para la difusión de los Centros de Apoyo a las Familias (CAF)	-	-	-	40
Compromiso 09.- Participar en actividades organizadas por la red social de su zona de influencia, realizar acciones en el entorno comunitario, y promover la participación de las familias, realizando como mínimo anualmente 30 coordinaciones, 30 acciones externas y 15 actuaciones para la participación de las familias. Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014				
Actuaciones de los profesionales con la red social.	-	-	-	30

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Acciones realizadas por los profesionales fuera del CAF.	-	-	-	35
Acciones realizadas para la participación de las familias en actividades comunitarias.	-	-	-	15
Compromiso 10.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. Contestar el 90% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 30 días hábiles desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses; aumentando, con respecto al año anterior, las contestadas en 15 días hábiles o menos desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por los Centros de Apoyo a las Familias (CAF).	-	-	-	10
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por los Centros de Apoyo a las Familias CAF contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación.	-	-	-	100
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses.	-	-	-	100
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestado por los Centros de Apoyo a las familias (CAF) contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	-	-	-	100
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los Centros de Apoyo a las familias (CAF)	-	-	-	7

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)

Carta de Servicios de de Educación Social

Fecha Aprobación: 18 de junio de 2014

Fecha Evaluación 2014: 27 de marzo de 2015



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

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

Compromisos 2014		12
Indicadores	Totales	18
	Cumplidos	17
Grado de cumplimiento (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		94,44%

Áreas de mejora implantadas
6
 Nivel de calidad no alcanzado D.N.C = Datos No Cargados

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Compromiso 01.- A las familias para las que los Servicios Sociales valoren la necesidad del Servicio de Educación Social, se les garantizará la atención socioeducativa familiar en dicho servicio. Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014.				
Porcentaje de familias atendidas	-	-	-	100
Porcentaje de personas atendidas	-	-	-	100
Compromiso 02.- El servicio de Educación Social comenzará a prestarse en un plazo máximo de 15 días desde su valoración por parte de los Servicios Sociales Municipales.				
Porcentaje de familias atendidas cuya prestación se inicia en un plazo máximo de 15 días desde la valoración de los Servicios Sociales Municipales. ESTÁNDAR 2014: 100 <i>El cumplimiento de este objetivo está sujeto a la agenda de los técnicos de Servicios Sociales, por lo que no puede garantizarse siempre ni en todos los distritos</i>	-	-	-	 97'11
Compromiso 03.- La 1ª evaluación de la intervención socioeducativa diseñada con la participación de la familia, estará finalizada en el plazo máximo de 4 meses desde la orden de alta. Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014.				
Porcentaje de planes de trabajo diseñados en el plazo máximo de dos meses desde el inicio del Servicio de Educación Social. Indicador eliminado Evaluación 2014 (*) No ha sido posible medir el indicador ya que sólo han transcurrido 6 meses desde la aprobación de la Carta.	-	-	-	(*)
Porcentaje de informes de 1ª evaluación realizados en el plazo máximo de 4 meses desde la orden de alta del Servicio de Educación Social. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 04.- El Servicio se prestará en horario tanto de mañana como de tarde.				
Distritos en los que el Servicio de Educación Social se presta en horario de mañana y tarde.	-	-	-	100
Compromiso 05.- Se garantizará la atención a los menores fuera de su horario formativo.				
Porcentaje de menores que son atendidos fuera de su horario de formación	-	-	-	100
Compromiso 06.- Las familias dadas de alta en el Servicio de Educación Social serán atendidas en su domicilio, al menos una vez cada 45 días. Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014.				
Porcentaje de familias con menores en situación de desprotección social que han recibido atención en su domicilio, al menos una vez al mes. Indicador eliminado Evaluación 2014	-	-	-	44'33
Porcentaje de familias dadas de alta en el Servicio de Educación Social que han recibido atención en su domicilio, al menos una vez cada 45 días. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Porcentaje de atenciones realizadas por el Servicio de Educación Social fuera del domicilio familiar. Indicador eliminado Evaluación 2014.	-	-	-	46'29

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Compromiso 07.- El Servicio de Educación Social garantizará a las personas que lo precisen el acompañamiento a instituciones, entidades o a recursos sociales, educativos, sanitarios, culturales y de ocio.				
Compromiso <u>eliminado</u> Evaluación 2014.				
Porcentaje de acompañamientos sobre el total de las actuaciones realizadas. Indicador eliminado Evaluación 2014.	-	-	-	9'40
Compromiso 07.- Se pondrá especial atención en garantizar el derecho de los niños y niñas a ser escuchados y a que sus opiniones sean tenidas en cuenta, debiendo quedar éstas recogidas en todos los planes de trabajo de familias con menores.				
Porcentaje de planes de trabajo que recogen la opinión de niños y niñas.	-	-	-	100
Compromiso 08.- La atención a los usuarios se hará utilizando un lenguaje claro y comprensible, ofreciéndoles un trato respetuoso y amable, de manera que la valoración media de la satisfacción con la atención recibida sea igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10. Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014.				
Satisfacción de los usuarios con el lenguaje utilizado	-	-	-	9'35
Satisfacción de los usuarios con el trato recibido.	-	-	-	9'60
Compromiso 09.- Se garantizará que todos los profesionales del Servicio de Educación Social cuenten con la titulación universitaria y capacitación exigida para el desempeño de sus funciones en la materia objeto de su intervención y con una experiencia de 3 años en intervención con menores				
Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014.				
1 Porcentaje de profesionales que cuenten con titulación universitaria y tres años de experiencia en intervención con menores. Este indicador ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014.	-	-	-	100
Compromiso 10.- La atención a las personas en intervención familiar se realizará de forma adecuada, con objeto de satisfacer sus necesidades de apoyo y atención, de manera que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida sea igual o superior a 7 sobre una escala de 0 a 10.				
Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014.				
Satisfacción de los usuarios con el servicio de atención familiar	-	-	-	8'29
Compromiso 11.- La atención a las personas participantes en los proyectos grupales se realizará de forma adecuada, con objeto de satisfacer sus necesidades socioeducativas, de manera que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida sea igual o superior a 7 sobre una escala de 0 a 10.				
Compromiso nuevo Evaluación 2014.				
Satisfacción de los adultos con el servicio de atención en grupos socioeducativos. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 12.- La atención a los niños y adolescentes participantes en los proyectos grupales se realizará de forma adecuada, de manera que la valoración media de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida sea igual o superior a 7 sobre una escala de 0 a 10. Compromiso nuevo Evaluación 2014.				
Satisfacción de los niños y adolescentes con el servicio de atención en grupos socioeducativos. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Compromiso 13.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del servicio. El 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses; aumentando, con respecto al año anterior, las contestadas en 15 días hábiles o menos desde su presentación.				
No se dispone de dato 2014 por no existir la correspondiente clasificación en SYR. Se crea para 2015				

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Servicio de Educación Social.	-	-	-	(*)
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Servicio de Educación Social, contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	-	-	-	(*)
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Servicio de Educación Social, contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación.	-	-	-	(*)
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Servicio de Educación Social.	-	-	-	(*)
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)
[VOLVER AREAS DE ACCIÓN](#)

■ Turismo

El 26 de abril de 2007 la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid aprobó la **Carta de Servicios de Atención e Información Turística**. En el año 2009 el Patronato de Turismo elabora y la Junta de Gobierno aprueba las Cartas de Servicios de dos servicios específicos: **Atención al Turista Extranjero** y **Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid**.



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

Carta de Servicios de Atención e Información Turística

Fecha Aprobación: 26 de abril de 2007
 Fecha Evaluación 2014: 7 de abril de 2015

Los **Servicios de Atención e Información Turística** (SAIT) están destinados a la acogida y recepción de los visitantes que acuden a la Ciudad de Madrid, sirviéndoles de nexo en todos sus aspectos turísticos y atendiendo a todas sus necesidades informativas. Los servicios que ofrecen son: ■ los servicios de atención presencial, no presencial y especializada, ■ la autoconsulta, ■ el servicio “Madrid Vivo”, ■ las visitas guiadas oficiales y ■ la atención al turista extranjero.

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

Compromisos 2014		12
Indicadores	Totales	15
	Cumplidos	12
Grado de cumplimiento (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		80%
Aéreas de mejora implantadas		3

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

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
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 (temporalmente cerrado por obras), Paseo del Arte, Aeropuerto T-2, Aeropuerto T-4 (este punto engloba las salas 10 y 11) y la Unidad de Información Turística.				
Centros y Puntos de Información Turística certificados con la Q de Calidad	8	8	8	8
Compromiso 02.- Las Oficinas de turismo contarán con unas instalaciones adecuadas al servicio que se presta, sin barreras arquitectónicas para su acceso, con un alto grado de orden y limpieza. La satisfacción de los usuarios con el orden y limpieza de las instalaciones será de al menos 8, en una escala de 0 a 10. Compromiso nuevo Evaluación 2014.				
Satisfacción de los usuarios con el orden y limpieza de las oficinas. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 03.- Los Centros de Turismo y Puntos de Información Turística permanentes y temporales de la ciudad de Madrid atenderán, al menos, a 1.900.000 personas al año. .				
Personas atendidas en los Centros y Puntos de Información Turística permanentes y temporales de la ciudad de Madrid.	-	-	-	2.175.533
Compromiso 04.- La prestación de los SAIT se realizará siempre en español y en inglés. Todos los informadores hablarán un segundo idioma extranjero y al menos, el 15% de los informadores hablará 4 o más idiomas. Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014.				
Porcentaje de Informadores turísticos de los SAIT que hablan 4 o más idiomas.	25,40	26,97	27,03	15
Compromiso 05.- 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.	313	433	547	365
Compromiso 05.- Los SAIT dispondrán de publicaciones turísticas para su descarga en los dispositivos móviles de los usuarios a través de código QR. Se facilitarán cinco publicaciones electrónicas para su descarga en todas las instalaciones. Compromiso <u>eliminado</u> Evaluación 2014.				

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Publicaciones turísticas electrónicas disponibles para descargar con código QR. Indicador eliminado Evaluación 2014.	-	-	3	5
Compromiso 06.- Los SAIT darán cobertura informativa a aquellas ferias, congresos, eventos y campañas especiales que se consideren de interés turístico o que por su importancia requieran su participación, asistiendo como mínimo a 65 eventos al año.				
Cobertura de información turística en eventos y campañas. ESTÁNDAR 2014: 90 <i>No se ha cumplido por el cambio de la empresa adjudicataria.</i>	91	100	127	 88
Compromiso 07.- Los SAIT dispondrán de una Unidad Móvil de Información Turística que se desplazará a aquellos eventos u otros lugares destacados en los que se requiera atención presencial de información turística. Esta unidad atenderá, al menos, a 200.000 personas. Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014.				
Personas atendidas por el Servicio Móvil de Información Turística.	174.777	203.226	186.596	292.411
Compromiso 08.- Los informadores turísticos prestarán su servicio dispensando un trato amable y cortés. La satisfacción de los usuarios con la amabilidad y trato de los informadores será de al menos 8, en una escala de 0 a 10. Compromiso nuevo Evaluación 2014.				
Satisfacción de los usuarios con la amabilidad y trato. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 09.- La información proporcionada por los SAIT será fiable, se cotejará con las fuentes propias y emisoras de información, y de actualización constante. Además se facilitará información adicional y complementaria en función de las necesidades de los usuarios. La satisfacción de los usuarios por la información recibida será de al menos 8, en una escala de 0 a 10. Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014.				
Satisfacción de los usuarios de los SAIT con la información facilitada.	97,28	94,61	97,28	94'60
Compromiso 10.- 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.	86,67	87,95	86,49	85
Compromiso 11.- 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.	-	1	1	1
Compromiso 12.- Se facilitará información específica sobre la oferta turística de la Ciudad y su accesibilidad para personas con discapacidad o con necesidades especiales en los SAIT. Todos los informadores turísticos recibirán formación específica en Atención a Personas con Discapacidad.				

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Porcentaje de informadores turísticos de la ciudad de Madrid con formación específica en Atención a Personas con Discapacidad.	-	100	100	100
Compromiso 13.- Las oficinas de turismo cuentan con amplios horarios de atención todos los días de la semana, sábados y festivos, adaptándose a las necesidades de los usuarios. La satisfacción de los usuarios con el horario de atención al público será de al menos 8, en una escala de 0 a 10. Compromiso nuevo Evaluación 2014.				
Satisfacción de los usuarios con el horario de atención al público. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 14.- Las oficinas de turismo del Ayuntamiento de Madrid se comprometen a prestar un servicio global de calidad, logrando que los usuarios estén satisfechos con el servicio recibido. La satisfacción global de los usuarios con el servicio será de al menos 8, en una escala de 0 a 10. Compromiso nuevo Evaluación 2014.				
Satisfacción global de los usuarios con el servicio. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 15.- Las consultas de información turística que se reciben por correo electrónico, se contestarán en el mismo día, las que se reciben por correo postal se contestarán en un tiempo medio de 1 día hábil y nunca más de 2 días hábiles. Compromiso nuevo Evaluación 2014.				
Porcentaje de consultas recibidas por correo electrónico contestadas el mismo día que se reciben. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Tiempo medio de contestación de las consultas recibidas por correo postal. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Porcentaje de consultas recibidas por correo postal contestadas en el plazo de 2 días hábiles. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Compromiso 16.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados por los SAIT, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora de los servicios. El 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo máximo a 30 días hábiles desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses; aumentando, con respecto al año anterior, las contestadas en 15 días hábiles o menos desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por los SAIT. (Hasta 2011 se incluyen todas las syr recibidas sobre los servicios de atención e información turística; desde 2012 sólo se incluyen las syr referidas a los SAIT.)	75	24	23	12
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los SAIT contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	52,27	70	D.N.C.	16,66%
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los SAIT contestadas en un plazo menor o igual a 30 días. ESTÁNDAR: 60	-	78	10,47	 58,33%
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los SAIT.	-	9	31	 55
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los SAIT contestadas en menos de 3 meses. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)

Carta de Servicios de Atención al Turista Extranjero

Fecha Aprobación: 22 de octubre de 2009

Fecha Evaluación 2014: 7 de abril de 2015



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

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

Compromisos		5
Indicadores	Totales	8
	Cumplidos	8
Grado de cumplimiento (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		100%
Aéreas de mejora implantadas		3

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

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Compromiso 01.- La prestación del SATE se realizará en español, inglés y un tercer idioma. Se garantizará que un 50% del personal del servicio hable tres idiomas, además del español.				
Porcentaje de informadores turísticos del SATE que hablan tres idiomas, además del español.	100	100	50	50
Compromiso 02.- El personal que preste sus servicios en el SATE será preferentemente Licenciado en psicología, filología (inglesa, francesa, alemana u otras), traducción e interpretación y Diplomado/Técnico en Empresas y Actividades Turísticas (DEAT/TEAT) y habrán recibido formación complementaria sobre la ciudad de Madrid y				

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
formación específica relacionada con turismo.				
Porcentaje de informadores turísticos del SATE titulados como mínimo en una diplomatura universitaria y que han recibido formación específica relacionado con turismo.	100	100	100	100
<p>Compromiso 03.- Se realizarán de manera constante encuestas sobre la satisfacción de los usuarios de SATE, valorando aspectos como el apoyo y la ayuda recibida, la información turística y general proporcionada, el tiempo de espera para ser atendido y la utilidad del servicio. La valoración media de las encuestas realizadas sobre la satisfacción de los usuarios será igual o superior a 8 sobre una escala de 0 a 10.</p> <p>Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014.</p>				
Satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por SATE.	4,81	4,82	4,69	4'93
<p>Compromiso 04.- Desde el proyecto de Turismo y Seguridad se realizarán campañas de concienciación a las personas que acuden a los Servicios de Atención e Información Turística, en todos los puntos de información turística. En dichas campañas se facilitarán consejos relativos a las medidas básicas necesarias que debe de tomar el usuario para mantener su seguridad durante la estancia en la ciudad.</p> <p>Este compromiso ha modificado su redacción tras la Evaluación 2014.</p>				
Puntos de información en los que se realizan campañas de concienciación.	-	-	-	11
<p>Compromiso 05.- Concienciados con la importancia de la seguridad de los turistas, se compartirá nuestra experiencia con los organismos oficiales responsables en materia de turismo y seguridad que lo soliciten. Se atenderá como mínimo a cuatro delegaciones nacionales y/o internacionales interesadas en conocer el Servicio de Atención al Turista Extranjero. Compromiso nuevo Evaluación 2014.</p>				
Delegaciones atendidas por el SATE. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
<p>Compromiso 06.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por los usuarios en relación al SATE, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora de los servicios. El 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo máximo de 30 días hábiles desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses; aumentando, con respecto al año anterior, las contestadas en 15 días hábiles o menos desde su presentación.</p>				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas al SATE.	2	0	0	0
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al SATE contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	-	-	-	-
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al SATE contestadas en 30 días o menos desde su presentación.	-	-	-	-
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al SATE.	-	-	-	-
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al SATE contestadas en menos de 3 meses. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)

Carta de Servicios del Programa de Visitas Guiadas Oficiales

Fecha Aprobación: 22 de octubre de 2009

Fecha Evaluación 2014: 7 de abril de 2015



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.

Compromisos 2014		7
Indicadores	Totales	10
	Cumplidos	7
Grado de cumplimiento (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		70%
Aéreas de mejora implantadas		3

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

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Compromiso 01.- En todos los puntos de información turística, se informará de la oferta de rutas turísticas con las que cuenta el Programa de Visitas Guiadas Oficiales. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos.				
Compromiso nuevo Evaluación 2014.				
Satisfacción de los usuarios con la información facilitada por el personal de atención en las visitas guiadas individuales. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 02.- Todas las consultas recibidas relativas al programa de Visitas guiadas Oficiales, se contestarán en el mismo medio en que se reciben. El 98% de las consultas realizadas por correo electrónico se contestarán de forma inmediata y nunca en más de 2 días naturales.				
Compromiso nuevo Evaluación 2014				

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
Porcentaje de las consultas realizadas por correo electrónico contestadas de forma inmediata. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Porcentaje de las consultas realizadas por correo electrónico contestadas en 2 días naturales. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 03.- El programa de visitas individuales realizará un número mínimo de cincuenta temáticas diferentes al año por los lugares y monumentos más emblemáticos de la Ciudad de Madrid.				
Temáticas desarrolladas en las visitas individuales del Programa de Visitas Guiadas Oficiales.	86	96	55	55
Compromiso 04.- El programa de visitas individuales realizará un número mínimo de cuarenta visitas guiadas semanales. Compromiso nuevo Evaluación 2014.				
Visitas guiadas individuales semanales. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Compromiso 05.- Se realizarán, al menos, seis temáticas anuales que promuevan el deporte y el respeto por el medio ambiente como parte de los objetivos y compromisos del programa.				
Temáticas de visitas guiadas en bicicleta y/o patines. Indicador eliminado Evaluación 2014	11	8	12	7
Temáticas de visitas guiadas en bicicleta y/o segway. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Compromiso 06.- El programa de visitas guiadas dispondrá de recorridos en doce idiomas: cinco idiomas básicos (español, inglés, francés, italiano y alemán), y bajo petición expresa, en siete idiomas especiales (portugués, ruso, chino, griego, danés, japonés y holandés). Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014.				
Idiomas en los que se realizan las visitas individuales en el Programa de Visitas Guiadas Oficiales.	8	8	9	12
Compromiso 07.- Las visitas guiadas se publicitarán a través de, al menos, dos publicaciones al año, con carácter general o específico. Asimismo, toda la información estará disponible y actualizada en la página web de esmadrid.com.				
Ediciones a lo largo del año del Programa de Visitas Guiadas Oficiales.	4	4	4	2
Compromiso 08.- Se realizarán visitas específicas para campañas especiales con el fin de promocionar eventos puntuales. Se realizarán, al menos, 20 campañas especiales al año.				
Campañas con visitas realizadas al año por el servicio del Programa de Visitas Guiadas Oficiales.	28	29	33	20
Compromiso 09.- De acuerdo con los criterios de "Turismo para Todos", se realizarán anualmente al menos cien visitas guiadas y adaptadas para personas con discapacidad física visual, auditiva y/o intelectual.				
Visitas adaptadas a personas con discapacidad, realizadas por el servicio del Programa de Visitas Guiadas Oficiales. ESTÁNDAR 2014: 100 <i>Cambio de empresa adjudicataria</i>	127	136	184	 96
Compromiso 10.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios de Visitas Guiadas, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora de los servicios. El 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo máximo a 30 días hábiles desde su				

Compromiso / Indicador	2011	2012	2013	2014
presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses; aumentando, con respecto al año anterior, las contestadas en 15 días hábiles o menos desde su presentación.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas al Programa de Visitas Guiadas Oficiales.	30	22	21	26
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas el Programa de Visitas Guiadas Oficiales contestadas dentro de los 15 días siguientes a su prestación.	42,86	81	1,38	32
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Programa de Visitas Guiadas Oficiales contestadas en un plazo menor o igual a 30 días. ESTÁNDAR: 60	-	93	10,47	 59
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Programa de Visitas Guiadas Oficiales. ESTÁNDAR: 30	31	9	31	 39
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Servicio de Visitas Guiadas contestadas en menos de 3 meses. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)
[VOLVER AREAS DE ACCIÓN](#)

■ Administración de la Ciudad

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

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



Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones Tributarias

Fecha Aprobación: 18 de mayo de 2006

Fecha Evaluación 2013: 16 de mayo de 2014

El 28 de **agosto de 2014** se integra en la Carta del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, quedando derogada, por acuerdo de la Junta de Gobierno.

Carta de Servicios de la Atención Integral al Contribuyente

Fecha Aprobación: 4 de enero de 2007

Fecha Evaluación 2014: 31 de marzo de 2015

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

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

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

Compromisos	Totales	7
Indicadores	Totales	15
	Cumplidos	8
Grado de cumplimiento (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		53'33
Aéreas de mejora implantadas		5

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

Compromisos / Indicadores	2011	2012	2013	2014
Compromiso 01.- Las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente se comprometen a prestar un servicio global de calidad, logrando que el número de quejas presentadas sobre el servicio recibido en las oficinas sea inferior a 20 por cada 100.000 usuarios y, además, se reciban al menos 2 felicitaciones por cada 100.000 usuarios. Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014.				
Ratio de quejas presentadas por el servicio recibido en las OAIC. ESTANDAR 2014: 16'7	-	2,10	1,67	 18'9
Ratio de felicitaciones recibidas por el servicio prestado en las OAIC. ESTANDAR 2014: 6'8	-	0,51	0,68	 2
Compromiso 02.- A través de un personal debidamente cualificado y permanentemente actualizado –mediante la realización anual de un mínimo de 10 sesiones de coordinación y un tiempo medio de formación de al menos 10 horas–, en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente se prestará un servicio eficaz, suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por 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, logrando que el número de quejas presentadas sobre la información o el trato recibidos sea inferior a 10 por cada 100.000 usuarios. Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014.				
Horas de formación recibidas por los empleados de atención al contribuyente de la Agencia Tributaria Madrid. ESTANDAR 2014:10.	20	33	19	 8:50
Ratio de quejas presentadas relativas a la información recibida en las OAIC.	-	0,31	0,52	2'7
Ratio de quejas presentadas relativas al trato recibido en las OAIC. ESTANDAR 2014: 5'2	-	0,43	0,52	 10

Compromisos / Indicadores	2011	2012	2013	2014
Sesiones de coordinación realizadas en las OAIC.	-	11	10	10
Compromiso 03.- El tiempo medio de espera en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente no superará los 7 minutos y 30 segundos y, además, el 80% de los usuarios será atendido en menos de 10 minutos y el 95% en menos de 30 minutos. El número de quejas presentadas relativas al tiempo de espera en las OAIC será inferior a 2 por cada 100.000 usuarios. Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014.				
Tiempo medio de espera en las OAIC.	05:18	05:02	05:14	5:18
Porcentaje de usuarios atendidos en las OAIC en menos de 10 minutos.	-	83,22	83	83
Ratio de quejas presentadas relativas al tiempo de espera en las OAIC. ESTANDAR 2014: 1'4	-	0,27	0,14	 1'6
Porcentaje de contribuyentes atendidos en las OAIC en menos de 30 minutos. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Compromiso 04.- Al menos el 90% de los contribuyentes que soliciten cita previa, salvo petición expresa en contrario, serán citados en un plazo máximo de 4 días laborables y el 100% en un plazo máximo de 10 días laborables, salvo casos excepcionales que serían justificados convenientemente. El tiempo medio de espera para ser atendido con cita previa será inferior a 4 minutos y 30 segundos y, además, el 95% será atendido en menos de 15 minutos. Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014.				
Porcentaje de citas previas para las OAIC que se conceden para un plazo de 4 días laborables como máximo, salvo petición expresa de fecha posterior. ESTANDAR 2014:90 <i>Aumento del número de operaciones inmobiliarias, especialmente al final del ejercicio 2014, debido a cambios normativos estatales en el régimen fiscal de estas operaciones</i>	100	100	84	 87
Tiempo medio de espera una vez señalada la cita, para ser atendido en las OAIC.	03:37	04:04	03:32	3:18
Porcentaje de citas previas que se conceden para ser atendidos en las OAIC en un plazo de 10 días laborables como máximo, salvo petición expresa de fecha posterior. Indicador nuevo Evaluación 2014.	-	-	-	-
Porcentaje de usuarios atendidos con cita previa en las OAIC en menos de 15 minutos. Indicador nuevo Evaluación 2014	-	-	-	-
Compromiso 05.- En las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente, el tiempo de atención efectiva será el necesario para facilitar la información o resolver el trámite requeridos por el contribuyente; además, el trámite solicitado, cuando su resolución sea competencia de la Agencia Tributaria Madrid, deberá resolverse de manera íntegra al menos a un 95% de los usuarios. Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014.				
Porcentaje de usuarios que han resuelto de forma íntegra el trámite solicitado en las OAIC.	-	94	94	91
Compromiso 06.- 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.	1.302.927	1.176.796	1.578.836	2.038.004
Compromiso 07.- Se prestará un servicio de calidad, con una información actualizada a disposición de los contribuyentes en la web www.madrid.es. En las encuestas periódicas realizadas para medir el grado de satisfacción de los ciudadanos con el servicio prestado por madrid.es, el 70% de los usuarios del Portal del Contribuyente estará satisfecho o muy satisfecho con el servicio recibido y la valoración media global de su				

Compromisos / Indicadores	2011	2012	2013	2014
satisfacción será igual o superior a 6 puntos, en una escala de 0 a 10. Este compromiso modifica su redacción tras la Evaluación 2014.				
Grado de satisfacción con el Portal del Contribuyente. ESTANDAR 2014:6'5	6,95	6,66	6,63	 6'34
Porcentaje de usuarios satisfechos con el Portal del Contribuyente.	-	-	-	70'9
ATENCIÓN TELEFÓNICA, TELÉFONO 010 Véase la CS del Teléfono 010 Línea Madrid (Área de Acción "Relación con la Ciudadanía")				
Compromiso 08.- Al menos el 93% de las llamadas realizadas se atenderán en el primer intento, sin necesidad de volver a marcar.				
Compromiso 09.- 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, no siendo superior al 20% el porcentaje de llamadas rechazadas.				
Compromiso 10.- Una vez que la llamada entra en el sistema al menos un 90% de los usuarios estarán satisfechos con el tiempo de espera en ser atendidos.				
Compromiso 11.- En aquellos casos en los que no se pueda proporcionar la información solicitada inmediatamente, ésta se facilitará respondiendo al ciudadano telefónicamente en el 98% de los casos en un plazo inferior a 48 horas y nunca superior a 96 horas, si la llamada se produce en días no laborables.				
Compromiso 12.- COMPROMISO DE SUGERENCIAS y RECLAMACIONES Véase la CS de Sugerencias y Reclamaciones Tributarias de este Área de Acción				
La Oficina de Sugerencias y Reclamaciones y de Atención al Contribuyente las recibirá y tramitará y las contestará de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas formulará a los servicios tributarios pertinentes las recomendaciones que estime necesarias para la mejor defensa de los derechos y garantías de los contribuyentes.				
El 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo máximo de 30 días hábiles desde su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 35 días desde su presentación. El Ayuntamiento adoptará las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas en un plazo máximo de 15 días hábiles desde su presentación.				
Los compromisos de calidad y los indicadores asociados de La Oficina de Sugerencias y Reclamaciones y de Atención al Contribuyente puede consultarlos en la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid.				
Se establece la obligación de los servicios correspondientes de colaborar y apoyar a los miembros de la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones y de Atención al Contribuyente en el desarrollo de sus funciones y en la búsqueda de la solución más adecuada a las quejas y reclamaciones formuladas.				

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)

Carta de Servicios del Padrón Municipal de Habitantes

Fecha Aprobación: 26 de diciembre de 2008

Fecha Evaluación 2013: 25 de junio de 2014

SIN EVALUAR año 2014



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

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

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

Compromisos 2014		10
Indicadores	Totales	23
	Cumplidos	Sin evaluar
Grado de cumplimiento (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		
Aéreas de mejora implantadas		

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

Compromisos / Indicadores	2011	2012	2013	2014
Compromiso 01.- Disponer de unas instalaciones para atención al público adecuadas al servicio que se presta, de carácter funcional, confortable y sin barreras arquitectónicas, de forma que el 90% de los/-as usuarios/-as estén satisfechos con las instalaciones. Periódicamente se realizarán encuestas de satisfacción entre los/-as usuarios/-as que acudan a la Dirección General de Estadística.				
Porcentaje de usuarios/-as satisfechos/-as con las instalaciones de la Dirección General de Estadística donde se presta el Servicio de Padrón de Habitantes.	92	92	100	D.N.C
Valoración ciudadana de las instalaciones de la Dirección General de Estadística donde se presta el Servicio de Padrón de Habitantes.	8	8	9	D.N.C
Compromiso 02.- Atender en el Servicio de Padrón de Habitantes con un personal debidamente cualificado, garantizando una atención eficaz y personalizada con un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible.				
Horas de formación continua al año del personal del Servicio de Padrón de Habitantes de la Dirección General de Estadística.	304	400	276	D.N.C

Compromisos / Indicadores	2011	2012	2013	2014
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.	96	96	99	D.N.C
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	D.N.C
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.	169	153	171	D.N.C
Sugerencias y reclamaciones sobre la confidencialidad y la protección de datos en la prestación del Servicio de Padrón de Habitantes.	0	0	0	D.N.C
Compromiso 04.- Asegurar la actualización permanente de los datos de Padrón: Las altas por nacimiento, las bajas por defunción, las bajas por traslado de residencia, y demás información facilitada por el Instituto Nacional de Estadística y por los Registros Civiles se actualizarán de oficio en el plazo medio de diez días desde que se disponga la información en el 90 por ciento de los casos, y cuando se complete la instrucción del correspondiente expediente o las comprobaciones que se precisen realizar, en los restantes casos.				
Plazo medio de actualización de la información contenida en el Padrón de Habitantes, desde la recepción de los correspondientes ficheros.	10	8	6	D.N.C
Porcentaje de actualizaciones en el Padrón de Habitantes, que requieren trámites previos o instrucción de expediente sobre el total de actualizaciones de oficio.	8	7	10	D.N.C
Sugerencias y reclamaciones sobre la actualización de oficio del Padrón de Habitantes.	0,01	0,01	0,01	D.N.C
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.	124.914	157.286	194.418	D.N.C
Incremento anual de las gestiones padronales realizadas a través de la página web.	2	26	23,60	D.N.C
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.	0,02	0,07	0,50	D.N.C
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.	266	5	-62,90	D.N.C
Compromiso 08.- Facilitar el derecho al voto de los vecinos, facilitando información sobre inclusión en el Censo Electoral y agilizando la tramitación de las reclamaciones que procedan.				

Compromisos / Indicadores	2011	2012	2013	2014
Plazo de tramitación de reclamaciones al Censo Electoral por el Servicio de Padrón de Habitantes.	5	8	10,10	D.N.C
Sugerencias y reclamaciones sobre los procesos electorales al Servicio de Padrón de Habitantes.	2	D.N.C.	D.N.C	D.N.C

Compromiso 09.- Establecer un servicio presencial, telefónico y por Internet, durante toda la jornada electoral en horario continuo de 8 a 20 horas, para informar a los electores, atender de forma inmediata sus reclamaciones y resolver las incidencias de competencia municipal.

Personas atendidas durante la jornada electoral por el Servicio de Padrón de Habitantes, por los distintos medios.	18.198	D.N.C.	D.N.C	D.N.C
Satisfacción del electorado con el Servicio de Padrón de Habitantes en relación con la accesibilidad al servicio de Censo Electoral durante la jornada electoral.	9,50	D.N.C.	D.N.C	D.N.C

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

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

Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas al Padrón de Habitantes.	Hasta 2012 no se desagregan las S y R entre Padrón e Informac Estadística			D.N.C
	164	D.N.C		
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días siguientes a su presentación.	100	D.N.C	94,44	D.N.C
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación.	-	D.N.C	97,78	D.N.C
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.	-	D.N.C	6	D.N.C

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)

Carta de Servicios de Información Estadística de la Ciudad de Madrid



Fecha Aprobación: 26 de diciembre de 2008

Fecha Evaluación 2013: 25 de junio de 2014

SIN EVALUAR año 2014

El objetivo del **Servicio de Información Estadística** es poner a disposición de la ciudadanía, empresas, instituciones y estudiosos de la reali-

dad madrileña, datos referidos a la Ciudad de Madrid que permitan un mayor conocimiento del entorno en que desarrollan sus actividades la ciudadanía madrileña en sus distintas facetas: medioambiente, trabajo, transporte, demografía, comunicaciones, educación, actividad económica ...

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

Compromisos 2014		9
Indicadores	Totales	17
	Cumplidos	SIN EVALUAR
Grado de cumplimiento (Total indicadores cumplidos/total indicadores)*100		SIN EVALUAR
Aéreas de mejora implantadas		

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

Compromisos / Indicadores	2011	2012	2013	2014
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	D.N.C
Valoración ciudadana de las instalaciones de la Dirección General de Estadística donde se prestan los Servicios de Información Estadística.	8	8	8	D.N.C
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.	509	477	370	D.N.C
Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido en el Servicio de Información Estadística.	98	98	98	D.N.C
Sugerencias y reclamaciones por 1.000 usuarios, por el trato recibido en el Servicio de Información Estadística.	0	0	0	D.N.C
Compromiso 03.- Adoptar medidas para el cumplimiento y aplicación del secreto estadístico.				
Sugerencias y reclamaciones relacionadas con la normativa del secreto estadístico por 1.000 usuarios en el Servicio de Información Estadística.	0	0	0	D.N.C
Compromiso 04.- Responder de forma individualizada todas las demandas de información estadística, facilitando los datos en el plazo medio de 2 días hábiles cuando se refiera a estadísticas ya elaboradas y en un plazo medio de 12 días, cuando la información solicitada requiera una elaboración específica.				
Plazo medio de entrega de la información estadística elaborada.	2	2	2	D.N.C

Compromisos / Indicadores	2011	2012	2013	2014
Sugerencias y reclamaciones por el tiempo de respuesta en las demandas de información estadística.	0	0	0	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.	9	9	8	D.N.C
Tablas estadísticas actualizadas por el Servicio de Información Estadística.	3.120	3.418	4.248	D.N.C
Compromiso 06.- Facilitar el acceso a los datos estadísticos a través de la página Web, de forma que los/as usuarios/-as puedan obtener y elaborar las tablas de su interés.				
Consultas realizadas a las páginas de información de la Web de Estadística.	11.396	D.N.C.	12.800	D.N.C
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	0,20	0,20	D.N.C
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.	97	97	98	D.N.C
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	D.N.C.	2.414	D.N.C
Sugerencias y reclamaciones recibidas en relación con la asignación de código identificativo a las agrupaciones de locales y locales agrupados realizadas por la Dirección General de Estadística.	0,01	D.N.C.	0	D.N.C
Compromiso 10.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados por el Servicio de Padrón de Habitantes, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del Servicio. Más del noventa por ciento de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas por el Departamento de Datos Censales se contestan en 15 días o menos; el resto, se contestan en menos de 30 días. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 15 días desde su presentación.				
Este compromiso ha <u>modificado</u> su redacción como consecuencia de la aprobación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones.				
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas al Servicio de Información Estadística.	Hasta 2012 no se desagregan las S y R entre Padrón e Informac Estadística.			D.N.C
	164	2	13	
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas dentro de los 15 días siguientes a su presentación.	100	100	76,92	D.N.C
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días.	-	100	D.N.C	D.N.C

Compromisos / Indicadores	2011	2012	2013	2014
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. ESTANDAR 15	-	2	 18	D.N.C

[VOLVER CCSS AREA DE ACCIÓN](#)[VOLVER AREAS DE ACCIÓN](#)